



Wie gut nutzen Sie den ersten Kontakt?

Aussage	Richtig	Falsch	Folgerungen
Kunden werden begrüßt, sobald sie die Ausstellung betreten.			
Kein Kunde muss auf eine Beratung warten.			
Der Kunde sieht auf den ersten Blick, wohin er sich bei Fragen wenden kann (Infotheke, Beschilderung, Kleidung der Verkäufer).			
In jedem Teil der Ausstellung gibt es Berater.			
Kunden werden vom angesprochen, sie müssen nicht erst nach einem Verkäufer „suchen“.			
Jeder Kunde, der Interesse an einem Gespräch bekundet, wird zunächst gefragt, was er benötigt.			
Die Verkäufer versuchen herauszufinden, warum ein Kunde etwas benötigt und darauf einzugehen.			
Fragen, die ein Verkäufer nicht auf Anhieb beantworten kann, werden auf jeden Fall gelöst (z.B. durch Internetrecherche).			
Verkäufer gehen auf Fragen und Bedürfnisse der Kunden ein und nehmen diese nicht einfach hin.			
Die Verkäufer achten darauf, Augenkontakt zu halten.			
Der Berater stellt sich dem Kunden mit Namen vor und trägt ein Namensschild.			
Der Verkäufer achtet darauf, freundlich und hilfsbereit zu sein und sich dem jeweiligen Kunden anzupassen.			
Fragen werden positiv formuliert.			
Der Berater versucht, eine angenehme Atmosphäre zu schaffen (z.B. durch „Eisbrecherfragen“).			

Bewertung:

14 – 10 mal die richtige Antwort:

In Ihrem Unternehmen weiß man, wie man eine Atmosphäre schafft, in der der Kunde sich wohl fühlt. Die Verkäufer drängen sich dem Kunden nicht auf, sorgen aber dafür, dass sie im richtigen Moment zur Stelle sind um Fragen zu beantworten und Vorschläge zu unterbreiten. In so ein Geschäft kommt ein Kunde gerne wieder!

9 – 5 mal die richtige Antwort:

Es sind gute Ansätze vorhanden. Um die Kontaktphase auszunutzen, gibt es aber noch ganz andere Möglichkeiten. Sorgen Sie dafür, dass die Kunden sich bei Ihnen wohlfühlen. Das erreichen Sie zum Beispiel, indem Verkäufer hilfsbereit, aber nicht aufdringlich sind, Fragen schnell und konkret beantwortet werden und dem Kunden nicht nur die Frage nach dem „Was“ sondern auch nach dem „Warum“ gestellt wird. Sie werden feststellen, dass ihre Kunden mehr Bedürfnisse haben, als Ihnen bewusst ist und Sie können diese Bedürfnisse erfüllen!

Wenn Sie mehr darüber wissen wollen, lesen Sie auf jeden Fall die nächste Ausgabe des Verkaufstrainers, denn auch in diesem Teil geht es um die Kontaktphase und deren Nutzen für Ihr Unternehmen. Bei weiteren Fragen können Sie sich auch direkt an die Mobile Vertriebsakademie wenden.

4 – 0 mal die richtige Antwort:

Bei Ihnen läuft die Kontaktphase nicht besonders optimal ab. Ein Kunde, der Ihre Ausstellung betritt, bekommt von Beginn an keine positive Resonanz und keine Unterstützung bei der Ermittlung und Erfüllung seiner Bedürfnisse. Nutzen Sie den Vorteil, den Sie bereits haben, da der Kunde Ihre Ausstellung – und nicht die Ihres Mitbewerbers – betritt. Sorgen Sie für eine angenehme Atmosphäre, genügend und vor allem freundliches Verkaufspersonal und eine richtige Bedarfsanalyse durch Ihre Berater. Lesen Sie auf jeden Fall weiter den Verkaufstrainer, denn auch im nächsten Teil geht es um die Kontaktphase. Falls Sie mehr Hilfe benötigen, wenden Sie sich an die Mobile Vertriebsakademie.