Kontaktphase /Einführung des Gesprächs
• Begrüssung des Kunden, Handschlag, Blickkontakt, Körpersprache.
• Aktiver Small Talk. Emotionale Bindung zu Kunden herstellen und Interesse an Kunden zeigen.
• Gesprächs Eröffnung; Zweck und Ziel des Gesprächs definiert. Erwartungshaltung/Zeitbudget erfragt und Ablauf des Gesprächs geklärt und Einverständnis eingeholt.
• Konnte Berater in Erfahrung bringen, wie der Kunde auf den Anbieter gestossen ist (Via Internet, Empfehlung, etc.) resp. warum er gerade sich für ein Angebot von diesem Anbieter interessiert?
Positionierung
• Kundenberater positioniert sich selber (Stellung, Funktion, etc.) inkl. Bezug zur Firma.
• Kundenberater positioniert die Firma (Geschäftsmodell, Leistungsangebot, USP, etc.) aktiv zeigt dabei den Mehrwert für den Kunden auf.
• Kundenberater positioniert Beratungs-Ablauf / Beratungsphilosophie

© www.ursetter.ch

Bedarfsabklärung
• Erkennen von Bedürfnissen und Erwartungen generell. Deckten seine/ihre Fragen nebst den harten Faktoren auch die weichen Faktoren ab? Zeigte der Berater auch Interesse an der Kundensituation, an der Person generell? Wurden bereits im Vorfeld erhaltene Informationen berücksichtigt?
• Art der Informationsbeschaffung. Wie ist der Frage-Mix? Ist ein angenehmer Dialog entstanden? Fasste er/sie bei ungenügenden Antworten des Kunden nach?
• Eingehen auf Werte und Bedürfnisse; Spricht er/sie über Punkte, die den Werthaltungen und Interessen sowie Bedürfnissen des Kunden entsprechen?
• Potentialbeurteilung; Konnte er/sie vom Kunden Informationen erhalten die über weiteres Potential Aufschluss geben? Hat er/sie Kenntnis, ob und welche Mitbewerber im Rennen sind? Hat er/sie die Kaufbereitschaft des Kunden abgetastet? Kennt der Berater den Budgetrahmen?
• Spürte man aktives Interesse des Beraters resp. der Beraterin? War er/sie ein aktiver Zuhörer? Wurden die wesentlichen Punkte zusammengefasst?

© www.ursetter.ch

Angebot/Leistungspräsentation
• Aus den Bedürfnissen entsprechenden Lösungen entwickeln, präsentieren und erläutern Wurden auch Alternativen erläutert und aufgezeigt?
• Nutzen der vorgeschlagenen Lösungen explizit aufgezeigt War Argumentation kundenindividuell, also auf die Bedürfnisse und Motive des Kunden ausgerichtet?
• Wurden entsprechende Präsentationhilfen professionell eingesetzt? Wurde Kunde aktiv miteinbezogen? Wurde die Argumentation durch den Einsatz der Hilfsmittel überzeugender, verständlicher und zielführender?
• Wirkte die Präsentation überzeugend, glaubwürdig und begeisternd? War die Wortwahl dem Verständnisniveau des Kunden angepasst? Wurden Kommunikationsfallen vermieden?
• Wurde das Cross-Selling / Up Selling Potential angesprochen?
• Wurden die wesentlichen Vorteile der Lösung nochmals zusammengefasst?
• Transparentes Kommunizieren des Pricings. Wurde ein allfälliger Mehrpreis in Relation zum Mehrwert überzeugend dargestellt?
• Konnte er/sie auch fachlich überzeugen? Ist die Lösung aus fachlicher Sicht sinnvoll auf das Kundenbedürfnis abgestimmt?

© www.ursetter.ch

Einwände
• Reagierte er/sie angemessen auf Fragen und Einwände des Kunden? Konnten Einwände entkräftet werden?
• Kam er/sie auf Einwände zurück, die zu einem späteren Zeitpunkt zur Beantwortung geplant waren?
• Fühlt sich der Kunde im Kontext der Einwandbehandlung ernst genommen?
Abschluss
• Identifizieren von wahrnehmbaren Kaufsignalen
• Wurden konkrete Entscheidungen getroffen? Wurde die Zusage des Kunden zum Abschluss erreicht?
• Wurden nächste Schritte konkretisiert und aufgezeigt? (Kontaktsicherung). Wurden Verbindlichkeiten geschaffen?
• Wurde Kunde im Kauf/Entscheid bestärkt (Nachmotivation)?
• Abholen der Kundenzufriedenheit/Erwartungen an das Gespräch.
• Ansprechen von Empfehlungskunden

© www.ursetter.ch

Kommunikations-Verhalten
• Wie wirkte die Köpersprache, Mimik, Augenkontakt, Gestik, Motorik generell? Wie war das Outfit und die persönliche Ausrüstung des Beraters?
• Wir wurde die Gesprächsführung sichergestellt?
• Zeitmanagement. War die Beratung effizient?
• Verabschiedung des Kunden mit einem positiven Gefühl
• Wirkte er/sie fortwährend authentisch und emphatisch und konnte er/sie somit eine gute Gesprächsatmosphäre sicherstellen?
• Wirkte er/sie auf das Gespräch vorbereitet?
• Ist er/sie verhandlungsstark und abschlussorientiert?
• Wurde der Kunde emotional angesprochen?

© www.ursetter.ch