

Die zehn größten Fehler im Verkaufsgespräch

Handwerks-Dienstleistungsunternehmen müssen nicht nur Experte auf ihrem Fachgebiet sein, sondern auch als professionelle Verkäufer auftreten. Wer nicht richtig verkaufen oder überzeugen kann, muss damit rechnen, weniger Aufträge zu bekommen. Diese Fehler sollten Sie unbedingt vermeiden.



Foto: Fotolia

Ein freundliches und kompetentes Auftreten erhöhen die Verkaufschancen deutlich.

Um sich in einem umkämpften Markt durchzusetzen, muss ein erfolgreicher Handwerker nicht nur gute Qualität liefern, sondern auch wissen, wie er richtig verkauft.

Fehler 1: Aufschieberitis unterstützen.

Geben Sie dem Kunden keine unnötige Bedenkzeit. Aber:

Fehler 2: Kauf-Druck erzeugen

Setzen Sie den Kunden auf der andere Seite nicht zu stark unter Druck. Darauf reagiert der Kunde heute allergisch.

Fehler 3: Bedenken nicht ausräumen.

Versuchen Sie unausgesprochene Bedenken aus dem Kunden herauszubekommen, um den Weg zum Abschluss freizumachen.

Fehler 4: Kunden beleidigen.

Hüten Sie sich vor jeder Formulierung, durch die Sie den Kunden unbewusst beleidigen können.

Fehler 5: Kunden offen widersprechen.

Auch wenn der Kunde überhaupt keine Ahnung hat, widersprechen Sie ihm möglichst nie offen.

Fehler 6: Unterschiede betonen.

Wenn der Kunde andere Meinungen oder Interessen als Sie hat, gehen Sie nie auf die Unterschiede ein, sondern immer nur auf die Gemeinsamkeiten.

Fehler 7: Abschlussbereitschaft übersehen.

Achten Sie sorgsam auf alle Abschlussignale (wie häufige Zustimmung des Kunden), um den Abschluss sofort zu machen, wenn der Kunde dazu bereit ist.

Fehler 8: Zu viel selbst reden.

Lassen Sie den Kunden möglichst häufig zu Wort kommen. Fragen Sie!

Fehler 9: Das eigene Angebot nicht kennen.

Es wirkt unkompetent, wenn Sie Fragen des Kunden zu Ihrem Angebot und zu Ihrem Unternehmen nicht sofort beantworten können.

Fehler 10: Den Kunden mit Material erschlagen.

Prospekte und andere Verkaufsunterlagen sollten immer nur eine Nebenrolle spielen. Der Kunde will lieber individuelle Angebote, die speziell für ihn erstellt wurden.