

Die 5 Phasen für die Orientierung in jedem Verkaufsgespräch

Zusammenfassung · Gastbeitrag von Gerald Geretschläger (EWOS)

Jedes Verkaufsgespräch verläuft anders — deshalb brauchen Verkäufer eine flexible, strukturierte Verkaufslogik. Die systemische Verkaufstechnik gliedert das Gespräch in fünf Phasen, die Ihnen in jeder Situation Orientierung geben.

Phase 1 · Die Vorbereitungsphase

Sammeln Sie Daten über Kunde bzw. Interessent (Recherche im Internet und in internen Systemen). Setzen Sie sich ein konkretes Verkaufsziel und entwickeln Sie einen Plan, wie Sie es erreichen.

Phase 2 · Die Beziehungsphase

Bauen Sie zuerst tragfähige Beziehungen auf — 95 % aller Kaufentscheidungen werden emotional getroffen. Tipps:

- Hinterlassen Sie einen positiven ersten Eindruck
- Sprechen Sie Ihre Kunden mit Namen an
- Achten Sie auf eine offene Körpersprache und Blickkontakt
- Hören Sie aktiv zu und geben Sie auch selbst etwas von sich preis
- Verwenden Sie eine positive Sprache
- Nehmen Sie Einwände ernst und bearbeiten Sie diese professionell
- Verhalten Sie sich natürlich und authentisch

Phase 3 · Die Entdeckungsphase

Erfassen Sie Kundensituation und persönliche Bedürfnisse. Führen Sie das Gespräch über gute, offene Fragen (W-Fragen) — der Redeanteil des Kunden soll mindestens 80 % betragen. Zeigen Sie Ihre Lösung erst **nach** dieser Phase: So argumentieren Sie deutlich besser.

Phase 4 · Die Lösungsphase

Fassen Sie die wahrgenommene Kundensituation noch einmal zusammen und bauen Sie darauf Ihre Argumentationskette für Ihre Leistungen und Produkte auf. So erkennt der Kunde seinen konkreten Nutzen.

Phase 5 · Die Abschlussphase

Stellen Sie eine konkrete Verbindlichkeit her: Fassen Sie die Lösung zusammen und sprechen Sie den Abschluss direkt an — Sie brauchen nicht mehr zu argumentieren. Zum Beispiel: „*Wann können wir starten?*“, „*Ist es für Sie in Ordnung, wenn wir so vorgehen?*“, „*Wie könnte der erste Schritt unserer Zusammenarbeit aussehen?*“

Viel Erfolg bei Ihren Verkaufsgesprächen!

Gastbeitrag von Gerald Geretschläger, Vertriebsexperte (EWOS) · aufbereitet von everbill — der Rechnungssoftware für österreichische Unternehmer · www.everbill.com/verkaufsmethoden/