

TopTipp Nr. 14: Empfehlungen generieren

- So erhalten Sie Empfehlungen von Ihren Kunden -

Jeder Verkäufer, der schon mal versucht hat, von seinen Kunden Empfehlungen zu erhalten, weiß, wie frustrierend das sein kann. Und ganz häufig wird in Verkaufsgesprächen gar nicht erst danach gefragt, weil... ja und da gibt es viele Gründe: Vergessen, Angst, keine Frage parat usw. Dabei ist es gar nicht so schwer. Hier kommen ein paar Tipps aus der Praxis:

1. Wenn Sie eine Empfehlung erhalten wollen, sollten Sie schon am Beginn des Verkaufsgesprächs dieses Thema ansprechen. Der beste Zeitpunkt ist, wenn Sie dem Kunden Ihre Agenda vorgestellt haben, quasi als letzter Punkt derselben.

"Ach übrigens: Ein wichtiger Bestandteil unserer Kundengespräche besteht darin, dass wir am Ende, wenn alles gut gelaufen ist und Sie mit dem Ergebnis wirklich zufrieden sind, dass wir Sie dann um eine Empfehlung bitten. Wie gesagt, darauf komme ich später zurück."

2. Auch im weiteren Verlauf des Verkaufsgesprächs sollten Sie immer wieder mal mit einer kurzen Bemerkung auf dieses Thema hinweisen. Beispielsweise, wenn Sie dem Kunden gerade einen wichtigen Sachverhalt erläutert haben:

"Das ist übrigens etwas, was bestimmt auch für andere Personen aus Ihrem [privaten / beruflichen] Bekanntenkreis interessant ist, die sich in einer ähnlichen Situation befinden."

Die Thematisierung am Beginn und die kurzen Bemerkung im Verlauf des Gespräches haben einen gemeinsamen Zweck: Sie sollen den Kunden dazu anregen, immer wieder kurz über diese Empfehlungsfrage nachzudenken. Die Erfahrung zeigt, dass es manche Kunden gibt, die schon während des Gespräches eine Empfehlung aussprechen bzw. dass es ihnen am Ende des Gespräches leichter fällt, einen konkreten Namen zu benennen.

3. Die eigentliche Frage nach Empfehlungen erfolgt natürlich am Ende des Gespräches, wenn Sie ein vernünftiges Ergebnis erzielt haben und der Kunde mit dem Verlauf wirklich zufrieden ist. Jetzt sollten Sie konkret werden:

„Jetzt kommt die Frage, die ich Ihnen vorhin schon angekündigt habe: Kennen Sie vielleicht irgendjemanden, dem ich in ähnlicher Weise helfen könnte? Aus meiner Erfahrung weiß ich, dass unsere Leistungen für [Zielgruppe ähnlich der des Kunden] besonders interessant sind, weil [Nutzen darstellen].“ [Ja, ich kenne jemanden.] „Danke, hervorragend. Wie wollen wir vorgehen, auch dieser Person zu diesen Vorteilen zu verhelfen?“

Jetzt tun Sie genau das, worum der Kunde Sie bittet. Und: Sie sollten an dieser Stelle auch noch ein paar Informationen über die empfohlene Person erfragen. Beides wird Ihre Kontaktaufnahme erleichtern. Folgende Maßnahmen können zusätzlich helfen:

- ▲ Lassen Sie den Kunden einen kleinen Gruß an die empfohlene Person aufschreiben, eine Empfehlungskarte ist hierfür sinnvoll. Diesen Gruß überbringen Sie dann persönlich.
- ▲ Fragen Sie den Kunden um Erlaubnis, ob sie die empfohlene Person anrufen dürfen.
- ▲ Lassen Sie sich vom Kunden bei der empfohlenen Person ankündigen.
- ▲ Lassen Sie zwei zusätzliche Visitenkarten beim Kunden, die er weitergeben kann.

Und jetzt gibt es noch zwei Joker:

1. Schreiben Sie ein großes E auf ein Post it und kleben Sie das offen sichtbar auf den Tisch. Wenn der Kunde danach fragt, erklären Sie ihm einfach, dass das für Sie eine Erinnerung ist, ihn am Ende des Gespräches auch nach einer Empfehlung zu fragen.
2. Wenn der Kunde Ihnen einen Namen nennt, fragen Sie doch einfach mal, ob er noch jemanden weiß. Auf diese Weise ist schon mancher Verkäufer mit mehr als nur einem Namen nach Hause gefahren.



Übrigens: Diese Tipps funktionieren sowohl mit Privat- als auch mit Geschäftskunden.

Fangen Sie an. Viel Erfolg!