

TopTipp Nr. 16: Kaufsignale verstärken

- So kommen Sie leichter zum Ziel -

Wenn Sie mal Gelegenheit haben, ein Verkaufsgespräch zu beobachten, dann wird Ihnen vielleicht auffallen, wie Kunden auf bestimmte Aussagen der Verkäufer reagieren. Allerdings geht der Verkäufer in vielen Fällen gar nicht darauf ein. Das ist besonders dann schade, wenn es sich um positive Reaktionen handelt. Denn im Umgang mit diesen Reaktionen = Kaufsignalen steckt ein großes Potential, dem Abschluss näher zu kommen.

Was sind Kaufsignale? Kaufsignale sind jede Art von positiven Reaktionen der Kunden auf die Aussagen, Vorgehensweisen oder Informationen usw. des Verkäufers. Das können einerseits verbale Kaufsignale sein, andererseits kann es aber auch ein nonverbales Signal sein (Körpersprache). Und es gibt natürlich starke und schwache Kaufsignale.

Wenn Sie ein Kaufsignal entdeckt haben, dann können Sie durch geschickte Gesprächsführung dem Kunden bewusst machen, dass er da gerade auf einen für ihn selbst wichtigen Aspekt reagiert hat. Und Sie können es verstärken. Dazu sind drei Schritte notwendig.

1. Nehmen Sie Kaufsignale wahr. Als Verkäufer müssen Sie im Verkaufsgespräch sehr genau darauf achten, solche Signale sollten von Ihnen nicht unbemerkt bleiben. Sie brauchen eine regelrechte Antenne, mit der Sie Kaufsignale empfangen und weiterleiten.
2. Spiegeln Sie das Kaufsignal. Damit ist gemeint, dass Sie auf das Kaufsignal mit einer geeigneten Bemerkung reagieren. Sie machen damit dem Kunden seine zunächst unbewusste positive Reaktion bewusst.
3. Verstärken Sie das Kaufsignal. Dies geschieht, indem Sie dem Kunden eine geeignete Frage zu seinem Kaufsignal stellen. Selbstverständlich stellen Sie hier ausnahmslos eine offene Frage, der Kunde soll reden. Nun muss der Kunde darüber nachdenken und quasi für sich selbst begründen, warum er soeben positiv reagiert hat. Natürlich hören Sie jetzt sehr genau zu und Sie machen sich Notizen, denn jetzt schildert Ihnen der Kunde selbst, mit welchen Argumenten Sie ihn überzeugen können!

- Beispiel 1: Kunde: "Das klingt ja toll." (starkes, verbales Kaufsignal)

Verkäufer: "Das freut mich, dass Sie das so sehen. Was genau macht ... denn toll für Sie?"

- Beispiel 2: Kunde schaut nachdenklich (mittelstarkes nonverbales Signal).

Verkäufer: "Ich habe den Eindruck, dass ich Sie nachdenklich gemacht habe. Worüber denken Sie denn gerade nach? / Was geht Ihnen denn jetzt gerade durch den Kopf?"

- Beispiel 3: Kunde: "Ach ja?" (schwaches verbales Kaufsignal)

Verkäufer: "Das klingt, als ob Sie das noch nicht wussten / als ob das für Sie neu ist / als ob Sie darüber überrascht sind. Sagen Sie mir bitte, inwieweit ist dieser Punkt für Sie interessant?"

- Beispiel 4: Kunde "Mit ... kann ich also ..." (starkes verbales Kaufsignal)

Verkäufer: "Toll, dass Sie schon daran denken, was Sie mit ... tun können. Erzählen Sie mir doch, wie stellen Sie sich das vor / was ist daran so attraktiv für Sie?"

Tipp: Wenn Sie dem Kunden die Verstärkungsfrage stellen, dann verwenden Sie nach Möglichkeit den Original-Wortlaut des Kunden. Das gilt auch für die Antworten des Kunden auf Ihre Frage. Wenn Sie den Wortlaut des Kunden kennen, können Sie später mit genau dieser Formulierung beim Kunden einen hohen Wiedererkennungswert erzeugen. Der Kunde denkt dann: "Ja, das ist es genau, was ich will, der versteht mich."

Sie sehen, mit drei kleinen Schritten in Ihrer Gesprächsführung erhalten Sie vom Kunden ganz wertvolle Informationen, die Sie für die Optimierung Ihrer eigenen Argumentation im weiteren Gesprächsverlauf verwenden können.

Fangen Sie an. Viel Erfolg!