







Die Phasen des Verkaufsgesprächs

| | |
|---|---|
|  | <p>1. Kontaktaufnahme</p> <ul style="list-style-type: none"> • höfliche Begrüßung „Guten Tag!“ • Angebot zur Hilfe „Kann ich Ihnen helfen?“ |
|  | <p>2. Kundenwunsch ermitteln</p> <ul style="list-style-type: none"> • Was wünscht der Kunde/ die Kundin? • Wofür wird das Produkt benötigt? |
|  | <p>3. Das Angebot vorstellen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auswahl zeigen • auf bestimmte Artikel/ Angebote aufmerksam machen |
|  | <p>4. Beratung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eingrenzung der Auswahl auf ein oder wenige Produkte • Fragen zum Produkt beantworten • auf besondere Eigenschaften und Vorteile des Produkts aufmerksam machen |
|  | <p>5. Kaufabschluss</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ist der Kunde zum Kauf bereit? |
|  | <p>6. Verabschiedung</p> <ul style="list-style-type: none"> • sich für den Kauf bedanken • höflich verabschieden |