

| Verkäuferentwicklung |

**Verkäufer Tipp: „Nicht nur zufriedene Kunden, sondern Fans schaffen!“**

Zufriedenheit ist heute Standard. Begeisterung macht den Unterschied.  
Begeisterung bleibt im Kopf und führt zu Empfehlungen.



**Wow-Effekt „Ohhh, das hätte ich nicht erwartet“**

Kundenbegeisterung ist heute im Verkauf wichtiger denn je, weil Zufriedenheit nicht mehr reicht. In einem Markt voller Angebote, Vergleichsmöglichkeiten und austauschbarer Produkte gewinnt nicht der günstigste Anbieter, sondern der, der emotional gewinnt. Zufriedene Kunden kommen vielleicht wieder. Begeisterte Kunden empfehlen dich weiter, sprechen über dich, bleiben dir treu, selbst wenn du nicht der billigste bist. Begeisterung entsteht dort, wo du als Verkäufer Vertrauen, Engagement und Wow-Momente schaffst, etwas, das kein Onlineshop ersetzt. Begeisterung ist der beste Schutz vor Preiseinwänden.

**Zufriedenheit bindet Kunden an dein Produkt.  
Begeisterung bindet Kunden an DICH.**

| Verkäuferentwicklung |

**Verkäufertipp: „Nicht nur zufriedene Kunden, sondern Fans schaffen!“**

**Wie kommst Du in die Welt Deiner Kunden?**

## 1. Verstehen statt raten

**Du erfährst, was der Kunde wirklich braucht, nicht nur, was er sagt.**

- Gute Fragen decken versteckte Bedürfnisse auf
  - *Was sind Ihre drei wichtigen Anforderungen?*
  - *Was verstehen Sie darunter?*
  - *Welche der drei ist für Sie die Wichtigste?*
- Du erkennst das Kaufmotiv, Motivationen, Ängste, Ziele
- Das vermeidet Fehlschlüsse & spart Zeit

**Statt „Ich glaube, er will Produkt A“ → „Er hat gesagt, er braucht mehr Flexibilität – also passt Lösung B besser.“**

**Denken Sie immer an folgendes Sprichwort:**

„Der liebe Gott hat uns zwei Ohren und einen Mund gegeben, um doppelt so viel zu hören als zu reden.“



©UMSATZMEISTER

| Verkäuferentwicklung |

**Verkäufertipp: „Nicht nur zufriedene Kunden, sondern Fans schaffen!“**

**Was bedeutet „Mitdenken und proaktiv beraten“  
im Kundenkontakt konkret?**



## 2. Mitdenken & proaktiv beraten

**Nicht nur auf Kundenanfragen reagieren, sondern Bedürfnisse vorausahnen, echtes Interesse zeigen und Lösungen bringen, bevor der Kunde sie verlangt. Zeig, dass du den Kunden verstehst, oft besser, als er sich selbst.**

**Stelle Fragen, denk voraus, bring Ideen mit.**

### **Mitdenken heißt:**

- Den Kunden wirklich verstehen wollen, über das Gesagte hinaus.
- Die Situation, Herausforderungen und Ziele des Kunden aktiv analysieren.
- Nicht nur liefern, was gefragt ist, sondern was gebraucht wird.
- Nicht nur ein Produkt anbieten, sondern eine Systemlösung.
- Kunden wie ein Partner begegnen, nicht wie ein Produktabnehmer.

### **Proaktive Beratung bedeutet:**

- Den Kunden aktiv auf Chancen, Risiken oder Optimierungen hinweisen.
- Fragen stellen, die der Kunde sich selbst noch nicht gestellt hat.
- Mit Vorschlägen oder Ideen kommen, bevor Probleme entstehen.
- Ein Sparringspartner sein, kein reiner Befehlsempfänger.

**Kundenbegeisterung = Gefühl + Verstand**

Kundenbegeisterung entsteht, wenn jemand merkt:

*„Der versteht mich. Der denkt für mich mit.*

*Der bringt Mehrwert, den ich nicht erwartet habe.“*

**Zufriedenheit ist ein Ja. Begeisterung ist ein Wow.**

| Verkäuferentwicklung |

**Verkäufertipp: „Nicht nur zufriedene Kunden, sondern Fans schaffen!“**

**Was bedeutet „Mitdenken und proaktiv beraten“  
im Kundenkontakt konkret?**



## **Gute Fragen, die Kundenbegeisterung auslösen können:**

### **Verständnisfragen** (zeigt echtes Interesse):

- Was ist Ihnen bei der Lösung am wichtigsten?
- Welche Ergebnisse wollen Sie konkret erreichen?
- Welche Herausforderungen begegnen Ihnen aktuell am häufigsten?

### **Vorausschauende Fragen:**

- Haben Sie schon darüber nachgedacht, wie sich das in 12 Monaten auswirkt?
- Was ist wichtig, dass die Lösung auch in Zukunft Ihre Erwartungen erfüllt?
- Welche Alternativen haben Sie bisher geprüft und warum ausgeschlossen?

### **Reflexionsfragen** (zeigt Mitdenken):

- Was würde passieren, wenn Sie alles so lassen wie bisher?
- Wie bewerten Ihre Kunden diese Lösung?
- Gibt es Prozesse, die Sie heute schon vereinfachen könnten?

## **Voraussetzungen, um proaktiv zu beraten:**

- Branche & Markt verstehen: Trends, Kundenbedürfnisse, Probleme kennen.
- Produktwissen kombinieren mit Kundennutzen: Nicht nur Features nennen, sondern echte Vorteile aufzeigen.
- Aktives Zuhören: Zwischen den Zeilen hören, was nicht gesagt wird.
- Mut, den Kunden herauszufordern: Nicht nur „nach dem Mund reden“, sondern neue Perspektiven geben.

| Verkäuferentwicklung |

**Verkäufertipp: „Nicht nur zufriedene Kunden, sondern Fans schaffen!“**

**Verlässlich & schnell reagieren! – Warum das Deine Kunden begeistert?**



### 3. Verlässlich & schnell reagieren

**Begeisterung entsteht durch positive Überraschung.**

**Wer schnell, zuverlässig und lösungsorientiert handelt, sticht heraus.**

**Kunden erwarten heute Zuverlässigkeit und Schnelligkeit . Sie sind Grundvoraussetzung. Begeisterung entsteht, wenn beides kombiniert wird mit einer lösungsorientierten Haltung und einer positiven Überraschung im Ablauf.**

**Verlässlich handeln heißt:**

- Zusagen einhalten, immer. Kein „Wir melden uns bald“, sondern ein konkreter Rückruf.
- Erreichbar sein, wenn man es verspricht.
- Verantwortung übernehmen, auch wenn’s nicht die eigene Baustelle ist.
- Transparenz bei Verzögerungen – statt Ausreden.

**Schnell reagieren heißt:**

- Kurze Antwortzeiten, auch wenn die Lösung noch dauert, ein kurzes „Wir sind dran und melden uns morgen vormittags“ wirkt Wunder.
- Proaktive Status-Updates geben, der Kunde muss nicht nachfragen.
- Im Zweifel sofort helfen und danach die Details klären.

**Lösungsorientiert agieren heißt:**

- Nicht sagen, was nicht geht, sondern was stattdessen möglich ist.
- Den Blick des Kunden einnehmen: „Was würde ich mir jetzt an seiner Stelle wünschen?“
- Alternativen mitdenken, statt nur das Offensichtliche zu liefern.

| Verkäuferentwicklung |

**Verkäufertipp: „Nicht nur zufriedene Kunden, sondern Fans schaffen!“**

**Was sind wirkungsvolle Kleinigkeiten mit großer Wirkung?**



## 4. Kleinigkeiten mit Wirkung tun

In der heutigen, oft automatisierten und rationalisierten Geschäftswelt stechen zwischenmenschliche Gesten, Aufmerksamkeit und Emotion besonders hervor. Gerade deshalb entfalten kleine, unerwartete Signale überproportionale Wirkung. Begeisterung lebt von Menschlichkeit.

### ✓ Eine persönliche Empfehlung, die nicht verkaufen will

Z. B.: „Darf ich Ihnen einen Podcast oder Artikel empfehlen, der zu Ihrem Thema passt?“ Zeigt: Ich denke über Ihre Situation hinaus.

### ✓ Ein unerwartetes Lob oder Dankeschön

Aufrichtig, konkret, z. B.: „Ihre Offenheit im Gespräch hat das Ganze für uns richtig wertvoll gemacht, danke dafür.“

Macht: aus Kundenbeziehung = menschliche Verbindung

### ✓ Humor oder Leichtigkeit

Ein kleiner Lacher, ein lockerer Spruch zur passenden Zeit schafft Nähe und baut Vertrauen auf. Authentisch und wertschätzend bleiben, nie auf Kosten anderer.

**Kunden erinnern sich nicht an den Aufwand,  
sondern an das Gefühl, das du hinterlässt.**

| Verkäuferentwicklung |

**Verkäufertipp: „Nicht nur zufriedene Kunden, sondern Fans schaffen!“**

**Was sind wirkungsvolle Kleinigkeiten mit großer Wirkung?**



## 4. Kleinigkeiten mit Wirkung tun

### ✓ Handschriftliche Notiz, kleine Aufmerksamkeit

- Z. B. ein Kärtchen zum Paket oder nach einem Workshop: „Danke für die gute Zusammenarbeit, das hat Freude gemacht.“
- Minimaler Aufwand, maximale Erinnerung.

### Warum wirken diese Kleinigkeiten so stark?

- Weil sie menschlich, empathisch und individuell sind.
- Weil sie unerwartet kommen und damit emotional berühren.
- Weil sie nicht „müssen“, aber trotzdem passieren. Das erzeugt Vertrauen und Sympathie.

### Tipp:

Kunden erinnern sich nicht an den Aufwand, sondern an das Gefühl, das du hinterlässt.

**Begeisterung als Haltung kultivieren. Nicht als „Trick“, sondern als authentischer Ausdruck von Interesse und Wertschätzung..**

| Verkäuferentwicklung |

**Verkäufertipp: „Nicht nur zufriedene Kunden, sondern Fans schaffen!“**

**Was ist der wahre Mehrwert Deines Angebots, jenseits von Funktion, Technik oder Preis?**



## 5. Mehrwert sichtbar machen

**Zeig nicht nur, was du lieferst, sondern was es beim Kunden bewirkt z. B. Zeitgewinn, Sicherheit, Image, Zukunftsfähigkeit.**

- Kunden kaufen nicht das Produkt oder die Leistung selbst, sie kaufen den Nutzen, den es für sie persönlich oder ihr Unternehmen bringt.
- Begeisterung entsteht, wenn dieser Nutzen nicht nur vorhanden, sondern auch klar erkennbar und spürbar wird.

### Was bedeutet „Mehrwert sichtbar machen“?

Statt nur zu zeigen, was du tust oder verkaufst, solltest du zeigen:

- Was der Kunde dadurch gewinnt
- Was sich für ihn verbessert oder vereinfacht
- Wie dein Beitrag konkret wirkt, emotional, wirtschaftlich, organisatorisch

### Mach es konkret und bildhaft, so wird der Nutzen greifbar

- ✓ Nutze „Stattdessen“-Formulierungen: „Statt Stunden mit Excel-Listen zu verbringen, haben Sie mit unserer Lösung in 5 Minuten die Übersicht.“
- ✓ Nutze Vergleiche und Analogien: „Unsere Lösung ist wie ein digitaler Co-Pilot – sie denkt mit, warnt vor Fehlern und spart Zeit.“
- ✓ Nutze Beispiele aus der Praxis / Kundenerfahrungen: „Ein Kunde aus Ihrer Branche konnte durch unser System seine Durchlaufzeiten um 30 % reduzieren.“

**Nicht was du tust zählt, sondern was es beim Kunden verändert.**