

| Verkäuferentwicklung |

Verkäufertipps „Der emotionale Kundenbeziehungsmanager“

Wie kann ich meine Kundenbeziehung im Verkaufsprozess verbessern?

1. Die erste Sekunde entscheidet – sei anders!

Kunden merken in Sekunden, ob du „nur verkaufen“ willst oder wirklich interessiert bist.

- Starte mit einer positiven, authentischen Energie.
- Nutze eine **unkonventionelle Eröffnung** statt Standard-Floskeln.
- Zeige, dass du dich vorbereitet hast und den Kunden **wirklich kennst**.

Beispiel:

✗ „Wie kann ich Ihnen helfen?“ (bitte nicht, langweilig, vorhersehbar und bei 99% der Verkäufer üblich 😞)

✓ „Ich habe mich intensiv mit Ihrem Unternehmen beschäftigt und eine spannende Idee, die Ihr Problem lösen könnte. Interessiert Sie mein Vorschlag?“ (wertvoll, individuell)

| Verkäuferentwicklung |

Verkäufertipps „Der emotionale Kundenbeziehungsmanager“

Wie kann ich meine Kundenbeziehung im Verkaufsprozess verbessern?

2. Emotionale Bedürfnisse erkennen – nicht nur rationale technische Daten liefern!

Kunden kaufen nicht das Produkt – sie kaufen das Gefühl, das es ihnen gibt.

- Finde den **emotionalen Motivationsknopf** hinter dem Kauf (z. B. Sicherheit, Erfolg, Prestige, Bequemlichkeit, Kostenersparnis).
- Stelle **offene Fragen**: „Was wäre für Sie die perfekte Lösung?“
- Spiegle die Sprache des Kunden wider – das schafft Vertrauen.

Beispiel:

 „Unser Produkt hat zehn neue Features.“ (rational, langweilig)

 „Mit dieser Lösung sparen Sie täglich 2 Stunden – mehr Zeit für das, was wirklich wichtig ist und zählt!“ (emotional, kundenzentriert)

| Verkäuferentwicklung |

Verkäufertipps „Der emotionale Kundenbeziehungsmanager“

Wie kann ich meine Kundenbeziehung im Verkaufsprozess verbessern?

3. Vertrauen durch echtes Zuhören aufbauen

Wer gut zuhört, verkauft mehr. Warum hat der Mensch zwei Ohren und nur einen Mund? ...damit er doppelt so viel zuhört, wie spricht!

- Nutze die 70/30-Regel – lass den Kunden 70 % der Zeit sprechen.
- Mache Notizen und wiederhole wichtige Punkte – das zeigt echtes Interesse.
- Stelle Reflexionsfragen, z. B.: „Habe ich das richtig verstanden, dass Ihnen besonders wichtig ist...?“

Beispiel:

 „Unser Produkt kann dies und das.“ (rational, langweilig)

 „Was sind Ihre drei wichtigen Anforderungen an die neue Lösung? Was genau verstehen Sie unter ...? Welche der Anforderungen ist für Sie die wichtigste? (emotional, kundenzentriert)

| Verkäuferentwicklung |

Verkäufertipps „Der emotionale Kundenbeziehungsmanager“

Wie kann ich meine Kundenbeziehung im Verkaufsprozess verbessern?

4. Gemeinsam eine Lösung finden statt „harten Verkauf“

Mehr Vertrauen und Sympathie durch gemeinsame Lösungsfindung.

- Sei Kundenbeziehungsmanager und Berater statt Verkäufer – entwickle mit dem Kunden gemeinsam die perfekte Lösung.
- Nutze die „Ja-Straße“ – stelle Fragen, die mit „Ja“ beantwortet werden können, um Vertrauen aufzubauen.
- Zeige, dass du langfristig an einer Partnerschaft interessiert bist, nicht nur am schnellen Abschluss.

Beispiel:

 „Unsere Solaranlage kostet 21.000 € – möchten Sie kaufen?“
(rational, langweilig)

 „Sie sagten, dass Effizienz für Sie Priorität hat. Diese Lösung bringt Ihnen jährlich 500 € mehr Ertrag. Wollen wir besprechen, wie Sie das am besten erreichen?“ (emotional, kundenzentriert)

| Verkäuferentwicklung |

Verkäufertipps „Der emotionale Kundenbeziehungsmanager“

Wie kann ich meine Kundenbeziehung im Verkaufsprozess verbessern?

5. Nach dem Kauf ist vor dem nächsten Kauf – Kundenbeziehung langfristig stärken!

Der erste Eindruck ist entscheidend und der letzte Eindruck bleibt.

- Nachfassen! Nicht nur verkaufen und verschwinden.
- Zeige dem Kunden regelmäßig Mehrwert, z. B. mit Tipps, Updates oder Einladungen zu Events.
- Bitte aktiv um Feedback – und reagiere darauf. Frage nach Empfehlungen.
- Baue eine Community auf, in der sich Kunden vernetzen können.

Beispiel:

„Ich hoffe, Sie sind mit der Lösung zufrieden! Falls Sie Fragen haben, bin ich immer für Sie da – und ich habe noch eine kleine Überraschung für Sie...“ (Kleines Geschenk, am besten persönlich vorbeibringen oder Bonus oder kostenlose Serviceleistungen)