



Veröffentlicht in:
sales Business, Heft 4
vom April 2005
Auflage: 18.500

WERTSCHÄTZUNG IM VERKAUF

Mit Anerkennung Kunden binden

Wie Sie nicht nur mit überzeugenden Produkten und Dienstleistungen, sondern auch durch Anerkennung, Komplimente und Vertrauen schneller einen Kunden für sich gewinnen können.

Es ist kein Geheimnis mehr, dass Kunden dort kaufen, wo sie besonderes Vertrauen in ein Unternehmen oder die Verkäufer haben. Stimmt dieses Vertrauensverhältnis nicht, fühlt sich der Kunde vernachlässigt, zögert nicht lange und geht einfach weiter zum nächsten Anbieter – denn die Produkte werden zunehmend vergleichbar und damit austauschbarer. Eine gesunde Vertrauensbasis aufzubauen, geht jedoch nicht von jetzt auf gleich – es bedeutet harte Arbeit und braucht einiges an Zeit.

Komplimente und Anerkennung ebnen den Weg. Doch wie können Sie die Wertschätzung, die Sie sicher für Ihre Kunden empfinden, auch richtig zeigen?

Ganz einfach: Genauso wie auch im Privatleben – indem Sie Komplimente machen. Zeigen Sie Ihrem Kunden, wie wertvoll und

wichtig er für Sie und Ihr Unternehmen ist. Hören Sie ihm zu und schenken Sie ihm ein Lächeln. Demonstrieren Sie ihm, dass nur er (zumindest in dem Moment, in dem Sie mit ihm sprechen) Ihnen wichtig ist. Dazu gehört auch, dem Kunden Anerkennung für erfolgreich bestandene Aufgaben oder Vorhaben zu geben.

Doch Vorsicht mit zu viel des Lobes: Wenn Sie einfach nur so und automatisch Anerkennung geben, denkt der Kunde unter Umständen, dass die Äußerung nicht ernst gemeint war. Ihre Glaubwürdigkeit wird um einiges höher ausfallen, wenn Sie ausführlich begründen und detailliert benennen können, warum Sie etwas wirklich gut finden. Das zeigt dem Kunden außerdem, dass Sie sich ausführlich mit ihm beschäftigt haben.

Wenn Sie nicht genau wissen, ob der Kunde Anerkennung für eine geleistete Arbeit auch wirklich verdient, fragen Sie nach!

Hier helfen W-Fragen weiter – werden sie gestellt, tritt ein weiterer positiver Nebeneffekt zu Tage: Denn wenn Sie eine Frage stellen, wie der Gesprächspartner eine gewisse Situation gemeistert hat, wird er sich unweigerlich an diesen Erfolg zurück erinnern. Eine gute Ausgangsbasis für ein Verkaufsgespräch.

Ein Beispiel: Wenn Sie einem Kunden etwa sagen, dass er gut aussieht oder dass er einen schönen Anzug trägt, weil ihm diese Farbkombination sehr gut steht. Und Sie ihn dann fragen, woher er diesen Anzug hat, oder wer ihn beraten hat, so eine per-

LEISTUNGEN ANERKENNEN

- **Tipp 1:** Geben Sie Anerkennung!
- **Tipp 2:** Begründen Sie Ihre Anerkennung. Sagen Sie, warum Ihnen das so gut gefällt oder warum das so wichtig für Sie ist, warum Sie genau diesen Punkt genannt haben. Verwenden Sie auf jeden Fall das Wort »weil«.
- **Tipp 3:** Stellen Sie eine W-Frage. Fragen Sie den Kunden, wie er das geschafft hat. Wo er das gekauft hat. Wie er das gemacht hat.

Quelle: Dr. Jürgen und Kerstin Wunderlich, Team für Training und Coaching Am Klöbchen 13, 06734 Rösa Tel.: (03 42 08) 7 21 33, Fax: + 4 22 98 32 info@dr-wunderlich-team.de www.dr-wunderlich-team.de

fekte Kombination herauszufinden, geben Sie ihm mit den drei Stufen professionell Lob und Anerkennung.

Gelingt es Ihnen, das Vertrauen Ihrer Kunden zu gewinnen, dann werden Sie auch von Ihren Kunden entsprechende Wertschätzung in Form von Umsatz erhalten. ←

Vertrauen und Wertschätzung Die Kundenbindungsfaktoren von heute.

