Gesprächsleitfaden

Bedarf verstehen, Einwände klären und einen nächsten Schritt vereinbaren.

01 Bedarf verstehen

„Wann merkst du im Alltag, dass sich etwas ändern sollte?“

Frag nach einem Beispiel. Vertiefe dann, was die Situation für den Kunden persönlich oder für sein Team bedeutet.

02 Einwand klären

„Habe ich dich richtig verstanden, dass dir der Nutzen noch unklar ist?“

Fass in eigenen Worten zusammen, was du gehört hast. Lass den Kunden bestätigen oder korrigieren und kläre erst dann, welche Information fehlt.

03 Entscheidung begleiten

„Was brauchst du noch, um entscheiden zu können?“

Kläre gemeinsam, wer beteiligt werden muss und welcher nächste Schritt für beide Seiten sinnvoll ist.

Beispiel aus dem B2B-Vertrieb

Kunde „Das ist mir zu teuer.“

Du „Was genau macht es für dich zu teuer?“

Kunde „Ich bin mir unsicher, ob das Team es überhaupt nutzt.“

Du „Woran würdest du nach vier Wochen erkennen, dass es sich lohnt?“

Dein nächstes Gespräch

Nimm einen echten Fall aus deinem Alltag. Übe ihn zu zweit und spielt die Stelle mit dem Einwand ein zweites Mal mit einer anderen Frage durch.

Situation

Wer sitzt dir gegenüber und worüber sprecht ihr?

Typischer Einwand

Welchen Satz hörst du in diesem Gespräch häufig?

Klärungsfrage

Welche offene Frage hilft dir, die Sorge dahinter zu verstehen?

Nächster Schritt

Was könnt ihr vereinbaren, wenn das Angebot grundsätzlich passt?

Feedback fürs Rollenspiel

Welche Frage brachte eine neue Information? Wo hätte eine kurze Zusammenfassung geholfen? Was ist für beide Seiten als Nächstes klar?

Vertiefung zum aktiven Zuhören · Program on Negotiation, Harvard Law School.

Den ersten Satz sagen

Übungsblatt für neue Vertriebspartner. Nimm eine Situation, in der du jemanden gern ansprechen würdest und bisher gezögert hast.

Beispiel im persönlichen Gespräch

„Ich bin seit Kurzem in der Beratung tätig. Darf ich dir kurz erzählen, was ich mache?“

Bei einem Nein kannst du sagen: „Alles klar, danke dir.“



Vor dem Gespräch

Was befürchte ich? Was denke ich, wie mein Gegenüber reagieren wird?

Mein erster Satz

Wie lade ich die Person in meinen eigenen Worten zum Gespräch ein?

Im Rollenspiel

Übt eine interessierte Antwort und ein Nein. Was sagst du jeweils als Nächstes?

Nach der ersten Ansprache

Was hat die Person tatsächlich gesagt? Was probiere ich beim nächsten Mal?