

Mai Blog 16.06.2017

## **Gezielt auf Kundenbedürfnisse Eingehen. Beispiel am Kunden mit einer Distanztendenz**

Sie stehen als Verkäufer als erster Ansprechpartner für das Unternehmen und als Repräsentant beim Kunden. Ihre Aufgabe ist das Unternehmen zu vertreten und der Verkauf des Produktportfolios. Wie soll der Kontakt vollzogen werden, wenn die Kunden so unterschiedlich sind? Welche Vorbereitung benötigen Sie für einen Kundentermin, wenn der Kunde bspw. eine Distanztendenz hat? Sie können am folgenden Beispiel ihr Verhalten analysieren und eventuell für den nächsten Termin ändern oder anpassen. Probieren Sie es aus und machen Sie sich dazu Notizen.

Worauf Sie sich beim Termin einstellen sollten, sind viele Fragen vom Kunden mit einer Distanztendenz. Die Fragen werden eher rational, eher sachlich bezogen sein. Der Kunde erwartet keine großen Erklärungen oder Ausführungen. Geben Sie ihm genaue, exakte und präzise Antworten, die sich auf seine Fragen beziehen. Vermeiden Sie „Klugscheisserei“ oder jede Art von überheblichem Know-how über das Verkaufsthema. Konzentrieren Sie sich auf den Kunden. Hören Sie genau hin. Überzeugen Sie durch Ihre Kompetenz. Das wird den Kunden eher Beeindrucken, als ausschweifende Informationen zum Unternehmen oder zu Ihrer Person. Das interessiert keinen Kunden mit einer Distanztendenz.

Dieser Kunden-Typ benötigt für den Verkaufsabschluss Zahlen-Daten-Fakten. Sie können einen weiteren Pluspunkt erreichen, indem Sie es ermöglichen, dass der Kunde sein Wissen zum Thema an Sie weitergeben kann. Diese Unterstützung hilft dem Distanz-Mensch die Hürde zur Nähe abzubauen. Lassen Sie dem Kunden die nötigen Unterlagen zukommen, wenn Sie etwas nicht wissen, teilen Sie es dem Kunden mit und reichen Sie es nach. Versprechen Sie dem Kunden nichts, was Sie nicht halten können. Das zeigt auch dem Kunden dass Sie Interesse an einer weiteren Kundenbeziehung haben. Besonders auf ein gutes Reklamationsmanagement haben Distanz-Menschen einen hohen Qualitätsanspruch. Sie erwarten eine rasche und unkomplizierte Unterstützung.

Sarkasmus und ein teilweise zynischer Unterton während des Verkaufsgesprächs kann mehrmals erfolgen. Dies hat nichts mit Ihnen persönlich Zutun. Reagieren Sie gelassen darauf und lassen Sie sich vom Kunden genau erklären, was vorgefallen ist, und wie Sie es in der Zukunft besser machen können.

Voraussetzung für eine Kundeneinschätzung ist, Sie wissen, welcher Persönlichkeitstyp Sie sind. Haben Sie bspw. eine Wechseltendenz, kann möglicherweise während des Gesprächs ein Konflikt entstehen. Grund hierfür kann sein, dass sich der Distanz-Mensch erst auf Ihre Art und Ihren Rhythmus einstellen muss. Bleiben Sie trotzdem Sie selbst. Durch Ihre rasche Auffassungsgabe und dem Drang nach neuen Ideen inspirieren Sie den Distanz-Menschen und locken ihn so aus seiner Deckung hervor und bildet für beide Seiten auf Dauer eine fruchtbare Kundenbeziehung.

Mein Tipp: Distanzmenschen stehen zu Ihrem Wort und sind verlässliche Partner.



Ich wünsche Ihnen viel Erfolg bei der Umsetzung. Rufen Sie mich unter der Telefonnummer **0160 90979542** an oder kontaktieren Sie mich per Mail **wgassergrape@kubis-service.de** um weitere Einzelheiten zu besprechen. Im Juni Blog erfahren Sie wie Sie eine vertrauensvolle Kundenbeziehung zu einem Kunden mit einer Distanz-Dauer-Tendenz aufbauen und pflegen

Herzlichst

Ihr

Werner Gasser-Grape