

# Fragen und Antworten

	erfolgt	teil- weise	gar nicht
1. Geschlossene Fragen vermeiden			
2. Offene Fragen stellen			
3. Kunde ins Gespräch mit einbeziehen			
4. Kunden heben und loben			
5. Beim sprechen Pausen einlegen			
6. Kundennutzen darlegen			
7. Aktives zuhören, konzentriert			
8. Wichtige Punkte wiederholen			
9. Auswertung pro Besuch			
10. Kunde nach Kaufmotiv fragen			
11. Termin verschieben, offene Fragen klären			
12. Absichern ob Kunde alles verstanden hat			
13. Kunden nach offenen Punkten fragen			
14. Cross-Selling durchgeführt			
15. Fragen notiert			
16. Rückantwort mit Datum vereinbart			
17. Missverständnis sofort geklärt			
18. Mangelndes Wissen nachgeholt			
19. Ausdrucksweise klar und verständlich			
20. Bildlich sprechen			