

Kundenbegleitung

_____ @ _____
e-Mail Adresse

_____ Zeit
Tel. erreichbar.

Name

Vorname

_____ Hausnummer
Straße

_____ Ort
PLZ

Begegnen:

Begegnen:

- Besonderes finden
- Besonderes hervorheben
- Besonderes begründen
- Nach dem Geheimnis fragen

Bewerten: (Grund des Besuches)

Besondere Anmerkungen:

Bewerten: (Bisher genutzt)

Bisherige Nutzung:

Was haben Sie bisher genutzt?
Was hat Ihnen besondere Freude bereitet?
Was hat Sie geärgert?
Was wollen Sie ändern?
Was wollen Sie beibehalten?

Bewerten: (Wünsche)

Kundenwünsche (Werte-Nutzen)

Was ist Ihnen wichtig?
Was ist Ihnen drüber hinaus noch wichtig?
Und zusätzlich? Worauf legen Sie noch Wert?
Zu guter Letzt: Was muss _____ unbedingt haben?
_____% unserer Kunden ist wichtig: _____
Trifft das für Sie ebenso zu?

Priorität (pain)

Was von allem ist Ihnen besonders wichtig?
Was ist der genaue Grund, dass Ihnen das so wichtig ist?

Begeistern: (Angebot)

Angebotspräsentation (Leistungsmerkmale - Nutzen)

Produktstärke und außerdem	→ logischer Nutzen
weil	→ Kundennutzen
	→ Beweis / Aussage

Bewegen: (Fragen beantworten)

Fragen klären (Strategien der Kundenüberzeugung)

Abfedern	→ Gute Frage, wichtige Frage
Reframing	→ nicht festfahren
Konsequenz	→ positive und negative K.
Ziel ändern	→ Es geht vielmehr um
Standpunkt ändern	→ Da muss man mit der Zeit gehen