

## Vorbereitung eines Kundengespräches (1/2)

### 1. Wer ist mein Kunde?

Die Firma:

- ➔ Genaue Firmenbezeichnung
- ➔ Branche
- ➔ Anschrift
- ➔ Zentrale Telefonnummer
- ➔ Daten zur bestehenden Geschäftsbeziehung
- ➔ Graves-Value-Level

Der/die Gesprächspartner:

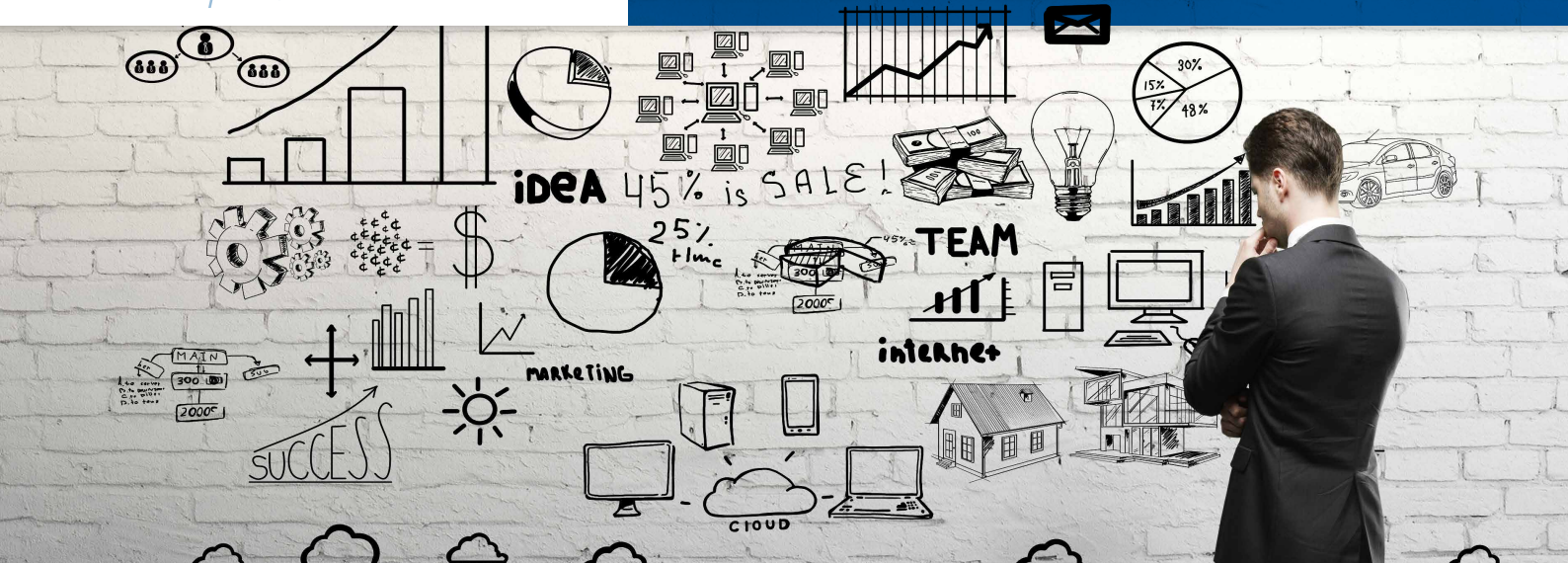
- ➔ Name, Titel
- ➔ Stellung im Unternehmen
- ➔ Tätigkeit
- ➔ Kompetenzen
- ➔ Sachkenntnisse/Wortschatz
- ➔ Rolle im Buying-Center
- ➔ Kaufhaltung
- ➔ Persönliches Kaufmotiv und typisches Entschlussverhalten
- ➔ Farb-Typ
- ➔ Mentalität, Eigenheiten
- ➔ Pro-Contra unser Unternehmen
- ➔ Kontakte, Querverbindungen, Beziehungen
- ➔ Andere wichtige Gesprächspartner im Unternehmen

### 2. Was will mein Kunde?

- ➔ Kundenprobleme (Ist)
- ➔ Wünsche, Vorstellungen (Soll)
- ➔ Bedarf
- ➔ Bedürfnisse
- ➔ Erwartete allgemeine Widerstände
- ➔ Erwartete Einwände gegen das Gesprächsziel
- ➔ Ansatzpunkte zu deren Überwindung
- ➔ Ergebnisse bisheriger Gespräche
- ➔ Kundenmotiv für weitere Gespräche

### 3. Was will ich erreichen?

- ➔ Hauptziel
- ➔ Nebenziel
- ➔ Worst-Case-Ziel
- ➔ Welche Motivation habe ich?
- ➔ Welche Ängste habe ich?
- ➔ Mein Gesprächsfokus, mein Mantra



## Vorbereitung eines Kundengesprächs (2/2)

### 4. Wie fange ich an?

- ➔ 1. Satz
- ➔ Einstiegsthema
- ➔ Erwartungen klären
- ➔ Aufhänger, Überleitung
- ➔ Ergebnisse letztes Meeting
- ➔ Typgerechtes Auftreten

### 5. Welche Rahmenbedingungen unterstützen mein Ziel?

- ➔ Kleiderordnung
- ➔ Visitenkarte
- ➔ Handouts
- ➔ Angenehme Atmosphäre schaffen
- ➔ Sitzordnung
- ➔ Medien checken

### 6. Fünf Minuten davor

- ➔ Mentale Vorbereitung (positives Ergebnis visualisieren)
- ➔ Physische Vorbereitung (z. B. Toilette)
- ➔ Kleidung checken
- ➔ Schuhe!