



Checkliste Besuchsvorbereitung und Erarbeitung eines Gesprächskonzeptes

- **Was** möchte ich erreichen **und warum** (Liste nach Prioritäten geordnet)
- Welches könnte die Alternative sein
- Was will ich keinesfalls
- Welches sind meine Grenzen
- Welches sind meine Stärken und Schwächen
- Wie wichtig ist dieser Besuch, wie viel Kraft / Zeit will ich investieren
- Mit wem werde ich sprechen, mit wem noch ?
- Was möchte der andere
- Wo sind seine Grenzen
- Was biete ich dem anderen dafür, was nutzt es ihm
- Welche Befugnisse hat er/sie
- In welchem Umfeld, welchen Räumen findet die Verhandlung statt,
- Welche Interessen konkurrieren, welche sind identisch
- Kundenkartei studieren
- Geschäftliche Schwerpunkte und Hauptinteressen des Kunden überdenken
- Auf Art, Eigenheiten, Hobby des Kunden eingehen
- Bisherige und letzte Bezüge prüfen
- Schwebendes studieren (Angebote, Reklamationen, Anfragen, Korrespondenz über besondere Probleme, Mahnungen)
- Zweck und Ergebnis des letzten Besuches überdenken
- Kann ich neue Produkte anbieten?
- Können nahende Kundenaufträge erwartet werden?
- Sind laufende Abschlüsse zu erneuern?
- Sind spezielle Anwendungsprobleme zu diskutieren?
- Habe ich mich für einen inzwischen erteilter Auftrag bereits bedankt?
- Erfragen, ob mit bisher Geliefertem zufrieden?
- Sind Preisänderungen anzuzeigen?
- Können Gelegenheitsposten angeboten werden?
- Kann mit einer Probelieferung gedient werden?



- Welche Informationen will ich erbitten? (Verwendungsprobleme, Konkurrenzbemühungen, bekannte Firmen des Kunden als mögliche weitere Kunden, zusätzliche Instruktion nötig? Markttendenzen, Resultate mit unseren neuen Produkten usw.)
- Neue Zielsetzung für bevorstehenden Besuch festlegen
- Nebenziele bereitstellen
- Evtl. Ausweichthemen notieren
- Gesprächskonzept durch untereinander gesetzte Stichworte fixieren, um es als Eselsbrücke einzusetzen, unter Erwähnung, dass man sich sorgfältig vorbereitet hat, auch dass man noch bestimmte Fragen stellen möchte
- Argumentationsketten (z.B. Fünfsatz)
- Hilfsmittel bereitstellen - Unterlagen und Kollektion vollständig? (Demonstrationsobjekt, Muster, Prospekte, Fotos, Maßskizzen, Pläne, Statistiken, Zubehöre, Wirtschaftlichkeits-Berechnungen, Vorteillisten, Beratungs-Checkliste, Checkliste für Komplett- und Zusatzverkäufe, Schreibzeug usw.)
- Gezielte Referenzen bereitstellen
- Aufhänger festlegen; überlegen, ob bestimmte Dienstleistungen angeboten werden können, oder bei einem Neukunden die Firma vorgestellt sein will)
- Erste Sätze überlegen, um individuellen bzw. originellen Gesprächsbeginn zu sichern
- Entscheiden, ob telefonische oder schriftliche Voranmeldung nötig
- Zu erwartende Einwände überdenken, eventuell vorwegnehmen und Behandlung vorbereiten
- Was kann bestenfalls sein?
- Was kann schlimmstenfalls passieren?

Mentale Einstimmung vor dem Gespräch (zur Beseitigung des Grummelns im Bauch)

- Wie fühle ich mich jetzt, wie möchte ich mich nach dem Gespräch fühlen?
- Welche Verhandlungen sind bisher gut gelaufen?
- Welche Erfolge hatte ich bisher?
- Was kann ich gewinnen?
- Lieblingsmusik hören

Ein Programm verleiht Sicherheit, gibt besseres Auftreten. Passen Sie die obige Liste Ihren Bedürfnissen an und Sie werden mehr Erfolg bei kleinerem Aufwand haben!

Gebrauchen Sie diese Liste, um für jedes wichtige Gespräch ein individuelles Gesprächskonzept aufzusetzen!