



## 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!*