

Checkliste: Kundenerwartungen erfüllen

Würde ich bei mir selbst einkaufen?	Ja	Nein
Zeigen Sie echtes Interesse an den Bedürfnissen und den Problemen des Kunden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hören Sie jedem Kunden aufmerksam zu – ohne auf das Stichwort für die eigenen, vorgefertigten Argumente zu warten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wenn Sie dem Kunden etwas versprechen, achten Sie darauf, dieses Versprechen 100-prozentig zu erfüllen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reagieren Sie immer schnell, wenn der Kunde mit Problemen oder Fragen auf Sie zukommt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Achten Sie immer darauf, Produktvorteile nur dann zu präsentieren, wenn Sie sich vorher klargemacht haben, wie der Kunde von diesen Vorteilen profitiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vermeiden Sie es, dem Kunden zu viel zu versprechen, nur um den Abschluss zu machen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sind Sie wirklich innerlich von dem überzeugt, was Sie verkaufen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wenn Sie einen Kunden anrufen: Freut er sich, dass Sie am Apparat sind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Halten Sie Ihren Kunden darüber auf dem Laufenden, was bei Ihnen und in der Branche passiert und was ihn interessieren könnte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbeiten Sie ehrlich dafür, dass der Kunde durch den Kauf bei Ihnen einen Gewinn erzielt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ist Ihr wichtigstes Ziel eine lang andauernde Partnerschaft mit dem Kunden (statt eines schnellen Abschlusses)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tipp: Wenn Sie diese Checkliste mit Ihren Mitarbeitern gemeinsam durchgehen, ist dies ein gutes Hilfsmittel, um den individuellen Coaching- und Trainingsbedarf jedes einzelnen Mitarbeiters zu ermitteln.