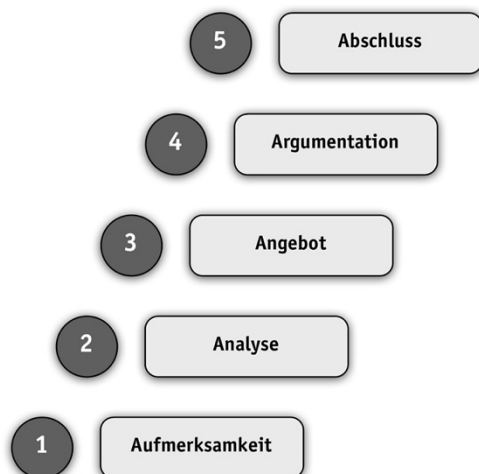


# Erfolgreiche Gesprächsführung

## Allgemeine Gesprächsgrundsätze

- Ich falle nicht mit der Tür ins Haus. Zuerst muss ich das Vertrauen gewinnen.
- Durch meine Ausstrahlung und mein Verhalten motiviere ich den Kunden zum Gespräch (=Sympathiefunke zünden!)
- Ich aktiviere und öffne den Kunden, indem ich ihn zum reden bringe bzw. reden lasse.
- Ich schaffe Gemeinsamkeiten mit dem Kunden und passe mich an (spiegeln!).
- Dem Kunden gebe ich aufrichtig Lob und Anerkennung.
- Erst wenn ich die Situation und den Standpunkt des Kunden kenne, kann ich konkrete Möglichkeiten und Chancen aufzeigen.
- Keine Präsentation ohne vorgängige Analyse (wie kurz oder lang auch immer).
- Für eine systematische Gesprächsführung nutze ich das 5-Phasen-Schema (=die Treppe zum Erfolg!):



- Der Kunde kann sich gegen alles wehren, was ich zu ihm sage, nur nicht gegen das, was er zu sich selbst sagt! Deshalb:
- Den Kunden reden lassen, hinhören und fragen ist wichtiger als sagen!

*Sympathie kommt vor Vertrauen, Vertrauen vor Nutzen,  
Nutzen vor Preis!*