



Kundenstrukturen

Kundenanforderungen und Ansprüche

Typische Verhaltensmaßnahmen in Verkaufssituationen

Kontaktaufnahme

Ermittlung der Kundenwünsche

Verkaufsgespräch

Preisverhandlung

Einbeziehung von Service-Leistungen

Behandlung von Kundeneinwänden

Phasen des Verkaufsgesprächs

1. Eröffnungs- oder Kontaktphase

Ansprache / Begrüßung

Bedarfsermittlung

Kaufmotive

Einschätzung des Kundentypes