

# Kundenbetreuung

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