KERNSÄTZE

STUFE 1 – DIE WAHL

1. „Wie viele Kunden brauche ich eigentlich gerade?“

(Antwort: Nur einen!)

„Dann gehe ich jetzt auf Rundgang, bis ich einen Kunden finde!“

2. ›NIPSILD‹: „Nicht In Problemen, Sondern In Lösungen Denken!“

3. Statt: „Das geht / klappt nicht!“ besser: „Wie können wir die Situation verbessern?“

4. Wer anderen die Schuld gibt, gibt anderen die Macht!

Thomas Witt Consulting GmbH · Hanauer Straße 10 · 61118 Bad Vilbel
Telefon: 06101 / 995 31 44 · witt@thomaswittconsulting.de · www.thomaswittconsulting.de

KERNSÄTZE
STUFE 2 – KONTAKT

1.

Plan A:

„Guten Tag / Herzlich willkommen bei Möbel ...!
Sind Sie schon einmal bei uns gewesen?“

Plan B:

„Guten Tag / Herzlich willkommen bei Möbel ...!
Von wo sind Sie heute zu uns gekommen?“

„Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden?“

2.

„Wonach möchten Sie sich umschauen?“

„Wonach schauen Sie denn speziell?“

„Schauen Sie eher nach ... oder ...?“

3.

„Schauen Sie sich erst mal in Ruhe um. Ich frage Sie nur deshalb, weil wir hier über 200 Garnituren / 70 Küchen / 150 Schlafzimmer stehen haben, und das ist nur die Spitze des Eisbergs. Denn wir können Ihnen 50-mal mehr bestellen, als das, was Sie hier sehen! Deshalb ist es meine Aufgabe, Sie zu fragen, damit Sie auch Ihr Traummöbelstück finden. Ich bleibe dann in Ihrer Nähe, falls Sie später Fragen haben sollten.“

Thomas Witt Consulting GmbH · Hanauer Straße 10 · 61118 Bad Vilbel
Telefon: 06101 / 995 31 44 · witt@thomaswittconsulting.de · www.thomaswittconsulting.de

KERNSÄTZE

STUFE 3 – IST-ANALYSE

1. „Ich gehe mal vor."
   (sofort umdrehen und losgehen)

2. Überraschend: „Helfen Sie mir bitte, damit ich mir vorstellen kann, wo das hinkommt und zeichnen Sie mir Fenster und Türen ein."

3. Block und Stift dazu dem Kunden übergeben (vorher ein Rechteck auch den Block zeichnen)

4. Kunden wenn möglich setzen lassen.
   Spätestens jetzt stellen wir uns persönlich vor, um den Namen des Kunden zu erfragen.

5. Fragen stellen vom Wohnraum und bestehender Einrichtung über die Nutzung der Möbel hin zu privaten Themen („Welche Personen wohnen noch im Haushalt?")

Thomas Witt Consulting GmbH · Hanauer Straße 10 · 61118 Bad Vilbel
Telefon: 06101 / 995 31 44 · witt@thomaswittconsulting.de · www.thomaswittconsulting.de

KERNSÄTZE
STUFE 4 – SOLL-ANALYSE

Wir stellen nach der Aufwärmphase und der Ist-Analyse Fragen wie:

„Worauf kommt es Ihnen bei … (Möbelstück) an?“

Egal was der Kunde antwortet
(praktisch, gutes Aussehen, preiswert) hinterfragen wir mit:

„Was bedeutet …
(praktisch, gutes Aussehen, preiswert) für Sie?“

Wir stellen die Budgetfrage:

„Wie viel wollten Sie ungefähr ausgeben?“
(so oder in ähnlichen Formulierungen)

„Wann brauchen Sie die Möbel?“

„Warum schauen Sie eigentlich gerade jetzt nach Möbeln?“
(Langeweile, Umzug, alte Möbel sind nicht mehr schön …?)

„Wie genau nutzen Sie denn das Möbelstück?“
(„Wie oft kochen Sie? Wie sitzen Sie auf Ihrem Sofa?
Wie oft / lange nutzen Sie es am Tag …?“)

„Für wen ist das Möbelstück?“
(Kaum etwas ist frustrierender, als nach längerer Beratung
festzustellen, dass Mütter für Ihre Töchter suchen etc.)

Thomas Witt Consulting GmbH · Hanauer Straße 10 · 61118 Bad Vilbel
Telefon: 06101 / 995 31 44 · witt@thomaswittconsulting.de · www.thomaswittconsulting.de

KERNSÄTZE
STUFE 5
WARENPRÄSENTATION

1. *Tatsachen* keine Behauptungen nennen.

2. Nach einer *Überleitung* den *Kundennutzen* klar herausstellen.

3. „Tempur™ gibt Ihnen 15 Jahre Garantie - *Ihr Nutzen* ist Sicherheit und Komfort zu kaufen."

„Die Polsterung dieser Polstergarnitur ist auf einen *massiven Buchenholzrahmen* gesetzt, *das heißt für Sie* diese Garnitur *hält praktisch ewig*."

„Diese Anbauwand lässt sich *aus Modulen zusammensetzen, Ihr Vorteil ist*, dass wir ein Einzelstück für Sie zusammenstellen können. *Individualität nach Ihrem Geschmack*."

Thomas Witt Consulting GmbH · Hanauer Straße 10 · 61118 Bad Vilbel
Telefon: 06101 / 995 31 44 · witt@thomaswittconsulting.de · www.thomaswittconsulting.de

KERNSÄTZE

STUFE 6 – ABSCHLUSS

Es gibt verschiedene Möglichkeiten.

1. Abschluss voraussetzen:

„Dann ist ja alles klar. Ich schreibe das dann so für Sie auf, um Ihnen den Preis zu reservieren."

(Anfangen zu schreiben und Namen, Adresse etc. abfragen.)

Oder:

„Dann ist ja alles besprochen. Ich mache das so für Sie fertig, um Ihnen den Kontingentpreis zu sichern."

2. Die „Ja-oder-Ja" Fragetechnik:

„Möchten Sie die Anzahlung in bar oder per EC-Cash leisten?"

„Möchten Sie abholen, oder möchten Sie unseren Lieferservice in Anspruch nehmen?"

Thomas Witt Consulting GmbH · Hanauer Straße 10 · 61118 Bad Vilbel
Telefon: 06101 / 995 31 44 · witt@thomaswittconsulting.de · www.thomaswittconsulting.de

KERNSÄTZE
EINWAND

1. Puffern:
Stift weg, zuhören, zurücklehnen, Schultern entspannen, Blickkontakt:
„Da kann ich Sie sehr gut verstehen!“

2. Nachfragen:
„Ich sehe, dass Sie sich mit Ihrer Entscheidung noch nicht sicher sind. Was lässt Sie denn noch zögern?“

3. Vorwand beseitigen:
„Gibt es außer ... (Vorwand) noch etwas, was Sie zögern lässt?“.

„Was lässt Sie noch zögern?“

Wenn dann nichts kommt, hilft nur „im Nebel stochern“:

„Ist es der Preis? Die Investition? Die Farbe? Sind Sie sich vielleicht unsicher, ob es in Ihren Raum passt?“

Thomas Witt Consulting GmbH · Hanauer Straße 10 · 61118 Bad Vilbel
Telefon: 06101 / 995 31 44 · witt@thomaswittconsulting.de · www.thomaswittconsulting.de

BEDARFSERMITTLUNG-SOLL

FRAGETRICHTER KAUFMOTIV

1. „Worauf kommt es Ihnen bei der Postergarnitur/ Küche etc. an?“ (modern, praktisch, haltbar)

2. Nachfragen:
„Was bedeutet das für Sie?“

3. Nutzen erfragen:
„Warum ist Ihnen das wichtig?“

4. „Was ist Ihnen noch wichtig?“
1. ..... 2. ..... 3. .....

5. Zusammenfassen:
„Ihnen ist wichtig, dass .....“

6. Wichtigsten Nutzen und Kaufmotiv erfragen:
„Was ist Ihnen davon am wichtigsten?“
„Warum ist Ihnen das am wichtigsten?“

VK-ST4-KS-FRAGETRICHTER_KAUFMOTIV

Thomas Witt Consulting GmbH · Hanauer Straße 10 · 61118 Bad Vilbel
Telefon: 06101 / 995 31 44 · witt@thomaswittconsulting.de · www.thomaswittconsulting.de