



IST-ANALYSE

Alle Menschen können darüber reden, wie ihre Wohnung *jetzt* aussieht (= Ist-Analyse). Dabei erfahren wir viele Details über das Leben des Kunden und kommen gut ins Gespräch.

Eine gute Ist-Analyse hebt uns vom Wettbewerb ab, denn dort wird oft direkt Ware gezeigt und der Ist-Zustand, wenn überhaupt, erst später bei der Planung abgefragt.



ETAPPENZIEL



Wir wissen, wie das Leben des Kunden aussieht. Wir können uns die Wohnung und die Einrichtung bildlich vorstellen und wissen private Details, über die der Kunde gerne redet (Beruf, Familie, Kinder, Hobbys).

PLAN



Sobald der Kunde gesagt hat, nach welcher Warengruppe er schaut:

- 1. So tun, als ob wir Ware zeigen wollen**
Kurze Frage, um so zu tun, als ob wir Ware zeigen wollen: „Soll es eher etwas Traditionelles oder Modernes / Holzfront oder Hochglanz / Holztisch oder Glas sein?“
- 2. Kundenwunsch bestätigen**
Bestätigen, dass der Kunde bei uns richtig ist: „Da haben wir ganz schöne Sachen!“ oder „Wir haben gerade die neusten Modelle von der Messe bekommen!“





3. Nicht fragen – loslaufen!

„Ich gehe mal vor“ (dann vorlaufen!). Der Kunde folgt in der Regel.

4. Nicht fragen – Block übergeben!

In der Nähe der Ware (bei Küchen direkt in der Koje, in der wir den Kunden gefunden haben) überraschend Rechteck auf den Block zeichnen, Stift und Block übergeben mit den Worten: „Helfen Sie mir, damit ich mir vorstellen kann, wo das hinkommt. Zeichnen Sie mir bitte die Lage der Türen und Fenster ein.“

5. Wenn möglich im Sitzen

Wenn Sitzgelegenheit vorhanden (nicht extra an einen Arbeitsplatz wechseln): „Setzen Sie sich doch, das ist dann einfacher!“

6. Namen erfragen

Jetzt ist es Zeit, den Namen zu erfragen:
„Ich habe ganz vergessen, mich vorzustellen. Mein Name ist (kleine Pause) Vorname (kleine Pause, dann nachdrücklich) Nachname.“ (Pause, Blickkontakt)

Wenn der Kunde nicht antwortet, was mit Blickkontakt selten passiert: „Und wie darf ich Sie ansprechen Herr/Frau ...?“ (Pause, Blickkontakt)

95 % aller Kunden antworten spätestens jetzt.





7. Kontaktskizze = Teamarbeit mit dem Kunden!

Zügig dazwischenfragen und gelegentlich den Stift zurücknehmen, um Notizen zu machen.

Beispielhafte Fragen in Stichworten (müssen nicht alle kommen):

- „In welche Richtung gehen die Türen auf?“
- „Anschlussräume?“
- „Zu welcher Zeit scheint die Sonne in die Fenster?“
- „Brüstungshöhe der Fenster?“
- „Heizkörper?“
- „Bodenbelag (Material, Farbe)?“
- „Wände?“
- „Was steht jetzt und wo?“
- „Was soll bleiben, und was wird ersetzt?“
- „Wie alt sind die Möbel?“
- „Was stört Sie an dem Möbel?“
- „Warum schauen Sie sich gerade jetzt nach ... um?“

- „Wie sind Sie auf uns gekommen?“
 - Wenn Werbung: „Welche Werbung haben Sie denn gesehen?“, „Was hat Sie da angesprochen?“
 - Wenn Empfehlung: „Wer hat uns denn empfohlen? Ich frage nur, damit wir uns bedanken können.“
 - Wenn Stammkunde: „Was haben Sie denn schon bei uns gekauft?“, „Waren Sie mit der Beratung zufrieden?“, „Wie sind Sie mit den Möbeln zufrieden?“
- „Wie nutzen Sie die Möbel?“ („Wie oft?“, „Wie sitzen Sie drauf?“, „Wie oft kochen Sie und was?“, „Gäste?“, „Partys?“, „Haustiere?“)
- „Welche Personen leben noch im Haushalt?“ (Kinder: „Wie alt?“)
- Wenn Sie sich trauen: „Welche Personen sind außer Ihnen noch an der Entscheidung beteiligt?“
- „Was machen Sie beruflich?“ (Interessieren Sie sich für den Beruf des Kunden!)
- Alle privaten Themen, auf die der Kunde kommt (Kinder, Hobbys, Beruf etc.)



BEGINN DER NÄCHSTEN STUFE, WENN:



Das Ziel der Stufe ist erreicht, wenn ich:

- mir die Wohnung bildlich vorstellen kann,
- mit dem Kunden eine private Ebene (Gesprächsthema) gefunden habe,
- weiß, wie ungefähr sein Leben und sein Umfeld aussieht (Job, Familie).

ERFOLGSREGELN:



- Sobald der Kunde uns sein Wareninteresse verraten hat, zeichnen wir überraschend ein Rechteck und fordern den Kunden mit dem Kernsatz auf, Türen und Fenster einzuzeichnen. Dabei stellen wir ein paar Fragen zur Ist-Situation und notieren uns die Antworten in Stichpunkten und Abkürzungen.
- Keine Beratung mehr ohne Skizze.
- Keine Ware zeigen, ohne vorher die Kontaktskizze gemacht zu haben!





KERNSÄTZE

1. „Ich gehe mal vor.“

2. „Helfen Sie mir, damit ich mir vorstellen kann, wo das hinkommt. Zeichnen Sie mir bitte die Lage der Türen und Fenster ein.“

