



ABSCHLUSS

Wenn wir für den Kunden die richtige Ware gefunden haben (sie erfüllt seine Ansprüche, gefällt ihm, und er kann sie sich ungefähr leisten), treffen wir für ihn die Entscheidung und machen einen Abschlussversuch.

Der Abschluss ist der Lohn unserer Beratung. Egal wie oft der Kunde betont, heute nicht kaufen zu wollen – wir versuchen es trotzdem!

Der größte und am häufigsten gemachte Fehler beim Abschluss ist, die Entscheidung dem Kunden zu überlassen. Die meisten Menschen zögern vor Entscheidungen, auch wenn ihnen die Ware gefällt und sie eigentlich kaufen wollen.



ETAPPENZIEL



Der Kunde unterschreibt den Kaufvertrag und zahlt an.

PLAN



1. Bei Kaufsignal – schreiben!

Sobald ein Kaufsignal kommt („Ist die Lieferung inbegriffen?“, „Wie lange ist denn die Lieferzeit?“), machen wir einen Abschlussversuch. Es spielt dabei keine Rolle, wie weit die Beratung gerade ist und was noch zu besprechen ist.

2. Nicht fragen – schreiben!

Wir fragen nicht, sondern setzen den Abschluss voraus!

> Merke: Stelle nie eine Frage, auf die du die Antwort nicht hören willst.

3. Abschlussversuche: früh, oft und spät!

Es gibt keinen idealen Zeitpunkt für den Abschluss. Daher sollten wir früh, oft und spät abschließen.





4. Kurz und schmerzlos

Ein Abschluss sollte kurz und schmerzlos sein (wenig Zeit lassen, darüber nachzudenken). Niemand trennt sich gerne von seinem Geld.

➤ *Merke: Entscheidung kommt von „Scheidung“ und das heißt Trennung.*

5. Wir treffen die Entscheidung

Wenn keine Kaufsignale kommen, was normal ist, da Menschen sich nicht entscheiden wollen, treffen wir eine Entscheidung, sobald die Ware passt. Mehr als die Hälfte der Kunden wiederholt schon ab der ersten Minute gebetsmühlenartig, dass sie sowieso nicht kaufen möchten. Unsere Aufgabe ist es, trotzdem zu verkaufen.

➤ *Merke: Wenn sie nichts wollten, wären sie nicht da!*

6. Fließender Übergang Beratung – Abschluss

Wir sorgen dafür, dass wir nahtlos, ohne viel Vorbereitung und Zeitverlust (Positionswechsel zum Computerarbeitsplatz, Holen eines Kauvertrags) anfangen können, den Vertrag zu machen, sobald die richtige Ware gefunden ist.

7. Wenn möglich: beim ersten Besuch!

Wir versuchen grundsätzlich, den Kunden bei dem Gespräch, bei dem er seine Ware gefunden hat und der Preis gemacht wird, auch zu schreiben. Das gelingt nicht immer, der Versuch ist aber wichtig (und, richtig „gepuffert“, auf keinen Fall schädlich).



ERFOLGSREGELN:



- Wir machen grundsätzlich nach jeder erfolgreichen Beratung (dem Kunden gefällt die Ware und er kann sie sich ungefähr leisten) einen Abschlussversuch.
- Wir fragen nicht nach dem Abschluss, sondern setzen ihn voraus.
- Wenn der Kunde trotzdem nicht unterschreiben möchte, bauen wir das „Zweite Gesicht“ auf!



Voraussetzungen:

- *Bedarfsermittlung mit Budgetfrage ist erfolgt,*
- *Abschlussfrage gestellt,*
- *Zusammenhang zwischen Anzahlung und Skonto wurde dem Kunden erklärt.*



Dann wird das „Zweite Gesicht“ mit der Frage eingeleitet: „Sind Sie eigentlich Stammkunde oder Neukunde?“

Egal was der Kunde sagt:

„Für... Kunden hatten wir bis letzte Woche eine Aktion. Die ist allerdings abgelaufen. Diese Aktion war bei uns auch Chefsache. Ich hole ihn mal dazu, nur damit Sie alle Informationen haben. Am Preis kann er auch nichts mehr machen!“ (aufstehen und weggehen!)





KERNSÄTZE

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?“

