



Checkliste | Verhaltensregeln beim Kundenkontakt

Der Erstkontakt am Telefon

- Stellen Sie sich vor.
- Hören Sie zu.
- Stellen Sie Fragen (wer fragt führt).
- Füllen Sie die Objekt-Checkliste mit allen Kontaktdaten des Kunden und den wichtigen Informationen aus.
- Machen Sie sich Notizen und nehmen Sie diese Notizen zum ersten Kundentermin mit. Das macht Eindruck! Der neue Kunde fühlt sich sofort wohl bei Ihnen. Sie vermitteln Zuverlässigkeit. Er hat schon bei zwei Mitbewerbern angerufen und die bekannten negativen Erfahrungen gemacht. Sie haben jetzt schon den ersten Fuß in der Türe des Kunden.
- Vereinbaren Sie einen Termin.

Der erste Kundentermin vor Ort

- Auftreten und Kleidung.
- Persönliche Vorstellung.
- Visitenkarte.
- Auch hier: Wer fragt führt.
- Kein Fachchinesisch.
- Mess- und Diagnosegeräte - Digitalkamera.
- Den Kunden mitarbeiten lassen.
- Die weitere Vorgehensweise abstimmen und vereinbaren.
- Einen neuen Termin zur Bemusterung und zur Besprechung der ersten Ergebnisse in Ihrem Kompetenzzentrum vereinbaren.
- Machen Sie Ihren Kunden schon im ersten persönlichen Gespräch zum "JA-SAGER".
- Sind Sie gerüstet, wenn der Kunde den Auftrag sofort erteilen will?

Die Vorbereitung auf den Besuch Ihres Kunden in Ihrem Kompetenzzentrum

- Unterlagen zusammenstellen:
Muster, Musterbücher, Musterplatten, Farbkarten, Farbwürfe, Skizzen, Zeichnungen, Collagen, Computerauswertungen der Messergebnisse, Laborauswertungen, Fotoauswertungen, Präsentation.
- Kompetenzraum vorbereiten.
- Referenzen bereithalten!

Die Verhaltensregeln beim Besuch Ihres Kunden in Ihrem Kompetenzzentrum

- Haben Sie sich genug Zeit für Ihren Kunden eingeplant?
- Empfangen Sie den Kunden professionell.
- Wurden die Kundenwünsche richtig erfasst und verstanden?
- Vorbereitete Unterlagen vorführen und erklären.
- Erklären Sie die fachlichen Dinge so, dass der Kunde es versteht!
- Wer fragt führt!
- Alternativen anbieten, damit erst gar kein "NEIN-GEDANKE" aufkeimen kann.
- Sie geben die Entscheidung vor, doch Ihr Gegenüber will seine eigene Entscheidung treffen, die die "IHRE" ist, wenn Sie gut vorgearbeitet haben und hervorragend auf das Gespräch vorbereitet sind.
- Gehen Sie auf die Kundenwünsche ein, erkennen Sie die Kundentrends im Gespräch sofort und reagieren Sie darauf.
- Erstellen Sie mit dem Kunden zusammen die Vision seiner Wünsche.
- Können Sie die Abschlussfrage professionell stellen?
- Bieten Sie eine weitere Vor-Ort-Beratung an, wenn es im ersten Anlauf nicht klappt.