



Heinrich Keßler

Beobachtungs-Checkliste für Verkaufsverhalten

Das Dokument enthält die Vorlagen für die Beobachtungen und Dokumentationen der Beobachtungen. Es wurde eingesetzt:

- in Verkaufstrainings,
- zu Rückmeldungen an die beobachteten Personen,
- zur Ermittlung von typischen Schwächen im Verkaufsgespräch,
- zur Auswertung von Testkäufen,
- zur Festlegung von Schwerpunkten von Verhaltenstrainings,
- als Muster für Gespräche, in welchen andere Personen überzeugt werden (sollen, müssen),
- zur Selbstanalyse, Selbstbeobachtung.

Die Übertragungen aus den Originalen von 1979 in die jetzige Form erfolgten am 01.06.2017.

Autor:

Heinrich Keßler
Hornisgrindestraße 1
D-77767 Appenweier

Internet: <https://www.2000ff.de>



Beobachtungs-Checkliste

Beobachtungskriterien	Ja	Nein	Ja	Nein
Gesprächseröffnung				
B. nimmt Blickkontakt auf.				
B. begrüßt den Kunden B. nennt seinen Namen, stellt sich vor.				
B. bietet Kunden Platz an, bleibt aber selbst stehen.				
B. fragt nach Wunsch / Anliegen des Kunden.				
Analyse				
B. analysiert sorgfältig die Ausgangslage / Situation.				
B. analysiert sorgfältig die für ein konkretes Angebot notwendigen Daten.				
B. analysiert sorgfältig die Kaufmotive des Kunden.				
B. benützt Beratungsleitkarte / notiert sich die analysierten Daten fortlaufend.				
Angebot				
B. hält Blickkontakt.				
B. unterbreitet konkretes Angebot.				
B. erläutert Angebot kundengerecht.				
B. argumentiert kundenbezogen (kein Fachchinesisch)				
B. argumentiert fachlich fundiert.				
B. versichert sich laufend, ob der Kunde das Angebot versteht.				
B. benutzt Verkaufshilfen kundengerecht.				
B berücksichtigt die Angaben des Kunden im Angebot.				
B. hebt die Vorzüge des Angebots hervor, zeigt dem Kunden Sinn und Nutzen auf.				
B. verwendet beim Angebot die Nutzenargumente, welche das Kaufmotiv ansprechen.				
B. vergleicht Angebot mit Kundenwunsch.				
B. verwendet nur haltbare und fachlich korrekte Argumente.				



Beobachtungskriterien	Ja	Nein	Ja	Nein
B. versichert sich der Zustimmung des Kunden zum Angebot.				
B. beantwortet Rückfragen kundengerecht.				
B. analysiert Einwendungen.				
B. behandelt Einwendungen kundengerecht.				
B. stellt durch Frage sicher, dass keine offenen Fragen bleiben.				
B. fasst Angebot zusammen.				
B. ergreift die Initiative zum Abschluss.				
B. holt Bestätigung vom Kunden ein.				
B. bestätigt den Auftrag.				
B. hat die Auftragsunterlagen bei sich.				
B. bestärkt den Kunden im Abschluss, setzt Verstärker ein.				
B. bietet dem Kunden weitere Bankleistungen an. (Cross-selling)				
Allgemeines				
B. benutzt während des Gespräches den Namen des Kunden.				
B. verabschiedet Kunden mit Namen.				
B. lässt Kunde zu Wort kommen.				
B. hat Kunde nicht unterbrochen.				
B. hört dem Kunden aufmerksam zu.				
B. zeigt „partnerschaftliches“ Kontaktverhalten.				
B. hat das Problem des Kunden gelöst.				