

Erfolgreich zum Abschluss kommen



Sie wollen den Kunden weder manipulieren noch austricksen.

Sie zielen auf einen **Abschluss mit dem Kunden**.

Wie in allen Phasen des Verkaufsgesprächs ist es auch bei der Abschlussfrage wichtig, dass Sie Ihren eigenen Stil finden.

Sie müssen sich dabei wohl fühlen um authentisch und damit auch erfolgreich zu sein.

Direkte Abschlussfragen sind...

"Entspricht das Angebot Ihren Vorstellungen?"

"Können wir das jetzt so umsetzen, wie besprochen?"

Ihre Frage kann nur mit "ja" oder "nein" beantwortet werden.

Daher sollten Sie eine derartige Frage nur dann stellen, wenn Sie sehr klare Kaufsignale erhalten haben.

Alternative Abschlussfragen sind...

"Entspricht Ihnen bei der Hausfinanzierung eher das errechnete Modell A oder Modell B?"

"Möchten Sie lieber in Fond A oder in Anlage B Ihr Geld investieren?"

Diese Fragen setzen natürlich voraus, dass Sie dem Kunden mehrere Alternativen aufgezeigt haben. Die beiden angebotenen Möglichkeiten sollen für den Kunden wie auch für Sie selbst positiv sein, damit eine echte Entscheidung möglich wird.

Fragen nach Auftragsformalitäten

Hier fragen Sie den Kunden nach Informationen, **die nach der Kaufentscheidung** relevant sind. Sie setzen damit voraus, dass der Kunde die Kaufentscheidung schon getroffen hat.

"Wenn Sie sich jetzt entscheiden kommt Ihr Kreditantrag noch in dieser Woche in den Kreditausschuss zu Beratung.

Damit gewinnen wir Zeit und Sie können schneller die nächsten Schritte planen!"

„Soll ich in das Antragsformular auch Ihre Frau mit aufnehmen?"



Indirekte Abschlussfragen

Hier signalisieren Sie dem Kunden, dass nach einer längeren Beratungsphase jetzt der Zeitpunkt einer Entscheidung gekommen ist. Sie senden damit klare Botschaften ohne den Kunden unter Druck zu setzen.

"Herr Meier, fassen wir nochmals zusammen
welche Fragen kann ich Ihnen noch beantworten?"

"Bisher haben wir folgende Punkte besprochen ...
welche Fragen sind noch offen geblieben?"

"Wie gefällt Ihnen das Angebot?"

Fragen zu Teilentscheidungen

Es passiert, dass Kunden grundsätzlich kaufbereit sind, jedoch noch ein Detail stört. Daher ist es hier entscheidend, das störende Detail vom Rest der Entscheidung zu trennen, um sich dann dem Detail gesondert widmen zu können.

Stellen Sie Fragen zu Teilentscheidungen:

"Wenn ich Sie richtig verstehe, Herr Meier, dann passt Ihnen das Kreditangebot bis auf die Zinskondition. Wenn wir uns darauf hin noch einigen schließen Sie den Kreditvertrag ab?"

Wenn der Kunde "Nein" sagt:

Nehmen Sie es gelassen.

Sie wissen jetzt woran Sie sind und wo der Kunde noch Zweifel hat.

Durch Fragen können Sie herausfinden, wo noch Informationsbedarf besteht.

"Welche Informationen brauchen Sie noch?"

"Was lässt Sie noch zweifeln?"

"Was brauchen Sie für Ihre Entscheidung?"