

KLAUS SCHEIN

Sales Performance Consulting

# B2C

Kundenorientiertes  
Verkaufen

## Kundenorientiertes Verkaufen im B2C

Eine hohe fachliche und kommunikative Kompetenz sowie die persönlichen Fähigkeiten tragen ganz wesentlich dazu bei, erfolgreiche Kundengespräche zu führen.

Kundenorientiertes Verkaufen beginnt mit der Einstellung zum Kunden. Lösen Sie sich zunächst von der Fokussierung auf die eigenen Produkte oder Dienstleistungen und richten Sie Ihre Fragestellungen auf den Kunden. Fragen Sie sich anschließend, wie Sie mit den zur Verfügung stehenden Mitteln eine Kundenzufriedenheit erreichen können. Stellen Sie sich beispielsweise folgende Fragen:

- Was erwartet der Kunde von mir und von unserem Store?
- Welche Vorstellungen und Wünsche hat er?
- Was sind seine Motive und möglichen Kaufgründe?
- Was sind die wahren (eventuell ihm nicht bekannten) Anforderungen des Kunden?
- Welchen Nutzen hat der Kunde von unserem Angebot?
- Welche Vorteile bieten wir gegenüber dem Wettbewerb?
- Welche Serviceleistungen kann die Kundenzufriedenheit verbessern?
- Wie erreiche ich, dass der Kunden wirklich zufrieden ist und sogar gerne wieder kommt?

Kundenorientierung als Unternehmensprinzip erreicht den Kunden nur dann, wenn **alle** Mitarbeiter motiviert sind, eine hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen.

### **Jedoch: Nur zufriedene Mitarbeiter schaffen zufriedene Kunden.**

Kundenorientierung bedeutet die Erkenntnis, dass die Kundenzufriedenheit, in einem übersättigten Markt, in dem es jeden Tag neuen Angebote gibt, ein immer wichtig werdender Teil wird, wenn nicht sogar der wichtigste Teil überhaupt. Das heißt, dass alle Mitarbeiter des Unternehmens das Problembewusstsein entwickeln müssen, dass die Kunden das wichtigste sind und nicht die eigenen Produkt. Und das das Verkaufspersonal **d i r e k t** Einfluss nehmen kann, auf die Höhe des Absatzes. Das bedeutet: Mehr Konzentration auf die Kundenwünsche und -anforderungen und erst im Anschluss auf die eigenen Vorteile – und nicht umgekehrt! Marketing und Verkauf haben dabei die Aufgabe, das Wissen über neue Anforderungen des Kunden dem eigenen Unternehmen als Grundlage für die Ausbildung der

Mitarbeiter zu verschaffen, um auf dieser Basis eine langfristige strategische Partnerschaft mit den Kunden zu ermöglichen und so dazu beizutragen, beide Ziele - sowohl die des eigenen Unternehmens als auch die der Kunden - zu erreichen.

## Nur zufriedene Kunden können Arbeitsplätze langfristig sichern.

Viele Verkäufer konzentrieren sich auf ihre fachliche Kompetenz. Dies führt dazu, dass die Verkaufsgespräche asymmetrisch verlaufen, d.h. es redet meist nur einer: Der Verkäufer. Dabei wird das Wesentliche missachtet: Zu wissen, was der Kunde will und wirklich braucht - als Grundlage für eine auf seine individuellen Bedürfnisse zugeschnittene Warenpräsentation.

**Schlüsselgedanke: *Erst wenn ein Kunde glaubt, dass Sie alles Notwendige wissen, um zu einer für ihn individuell zugeschnittenen Lösung zu kommen, wird er Ihnen voll vertrauen.***

Dies kann anhand einer qualitativ guten **Kundenwunschanalyse** erreicht werden. Doch bereits hier scheitern viele Verkäufer, einerseits weil Ihnen das Problembewusstsein für eine umfassende Fragestellung fehlt, andererseits weil Ihnen die Fähigkeiten für eine gute Fragetechnik fehlen. Eine Kundenwunschanalyse ist eben mehr, als nur ein bis zwei Fragen zu stellen und dann eine Ware zu präsentieren, die ja v i e l l e i c h t passen könnte.

Einige Verkäufer benehmen sich nicht sehr CI-konform: Das, was die Marke einzigartig kommuniziert, torpedieren sie mit Standardphrasen aus der Schublade. So kann keine Glaubwürdigkeit entstehen und das Vertrauen in die Warenpräsentation wachsen. Oft wird auch zu viel Druck aufgebaut. Den spürt der Kunde sofort und geht auf Distanz. Im ungünstigsten Fall verlässt er den Store und kauft bei der Konkurrenz – obwohl die Ware sogar gepasst hätte. Das sind leicht vergebene Chancen und es gibt viele Möglichkeiten, dass sich dies in Zukunft verbessert.

*Für weitere Informationen sowie für die Beantwortung Ihrer Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.*

**KLAUS SCHEIN**

Sales Performance Consulting

**[www.klausschein.de](http://www.klausschein.de)**