

Das Verkaufsgespräch

Ziel des Verkaufsgesprächs: Buchung, zufriedener Kunde,
Weiterempfehlung

Begrüßung

Blickkontakt, lächeln, aufstehen

Einen Schritt auf dem Kunden zu gehen

„Was darf ich für Sie tun“

„Gute Idee“, „Da sind sie bei uns genau richtig“, „Da freu ich mich“...

„Nehmen Sie gerne Platz“

Eventuell jetzt schon: „Was möchten Sie trinken“

So bekommst du den Namen deines Kunden heraus:

zuerst selber vorstellen: „Waren Sie schon mal bei uns? Mein Name ist...“, „Wie heißen Sie?“

Bedarfsermittlung

Offene Fragen, Um viele Details zu erfahren

Emotional fragen: „was möchten Sie im Urlaub erleben?“, „Was ist Ihnen im Urlaub besonders wichtig?“

So entstehen Urlaubs-Filme und Bilder im Kopf Des Kunden und Expedienten.

Wichtig: die Zusammenfassung der Wünsche, erzähle die Geschichte des perfekten Urlaubstages.

AngebotsPräsentation (ZusatzVerkäufe, Einwandbehandlung)

Finde das passende Angebot.

Wichtig ist die Kompetenz des Reisebüros & Expedienten.

Was zählt ist detailliertes Produktwissen.

Vorteile des Angebotes hervorheben und mit Wünschen des Kunden vergleichen.

Finde das eine, perfekt passende Angebot und empfehle es aus Überzeugung.

Nimm deinen Kunden mit auf die Reise durch seinen perfekten Urlaubs Tag.

Kundenreaktion beobachten und Frage: „Wie gut gefällt Ihnen das Angebot?“, „Was gefällt Ihnen an dem Angebot besonders?“

Verkaufsabschluss

Kenne und erkenne die verbalen und nonverbalen Abschlussignale / Kaufsignale des Kunden

Frage beherzt: „Darf ich das für Sie buchen?“