

Abschlusssignale deines Kunden.

Manchen Expis fällt es sehr leicht, den Abschlusswillen ihres Kunden im Verkaufsgespräch zu erkennen. Die Kaufabsicht erkennst du an Sprache, Verhaltensweise oder Körpersprache deines Kunden.

Es kann sein, dass du die Signale zu jeder Zeit während des Beratungsgesprächs erkennst – nicht unbedingt erst gegen Ende.

Sobald eine Entscheidung fällt, erkennst du das an verbalen und nonverbalen Abschluss- und Kaufsignalen, also an Regungen und Äußerungen, die du siehst und hörst.

Nonverbal:

- Lächeln,
- offene Körperhaltung,
- entspannten und positiven Gesichtsausdruck,
- er nimmt den Katalog oder das Angebot plötzlich in die Hand,
- kommt mit seinem Oberkörper weit nach vorn,
- schaut zur Uhr oder nimmt einen Kugelschreiber,
- nickt mehrmals zustimmend, rückt Ihnen immer näher,
- ruft weitere Personen hinzu,
- äußert sich negativ über den Wettbewerb,

Verbal:

- spezielle Nachfragen,
- positive Rückmeldung,
- Zustimmung,
- äußert einen direkten Kaufwunsch
- macht zustimmende Feststellungen,
- fragt nach Einzelheiten oder stellt eindeutige Informationsfragen:
 - Wie wäre der Ablauf dann ungefähr?
 - Gibt es einen Vorabend-Check-in?
 - Sind Sitzplätze im Flugzeug reservierbar?
 - Empfehlen Sie mir für diese Reise einen Mietwagen?