

Die Jugend von
heute

THIS IS
HOW WE
DO IT!

Neue Tipps in dieser Ausgabe

(K)Ein schwieriger Übergang in eine
Führungsposition

Tipps für den Einsatz des iPad im
Kundengespräch (3/3)

Junger Finanzberater trifft älteren Kunden

Tipps für den Einsatz des iPad im Kundengespräch (3/3)

In diesem dritten Teil meiner Tipp-Serie möchte ich auf den wichtigsten Aspekt hinweisen: Wie gestalte ich ein professionelles, interaktives Verkaufsgespräch. Der entscheidende Vorteil von Tablets liegt in der Interaktion und der Nutzbarkeit der Sensomotorik: Informationen, die sich Kunden selbst auf dem Tablet „begreiflich“ machen, indem sie den eigenen Zeigefinger nutzen, werden nachweislich besser verstanden und länger behalten. Der Finger ist sozusagen ein Außenposten des Gehirns. Es besteht eine direkte Nervenverbindung mit hohen Leitungsgeschwindigkeiten. Wird der Kunde aufgefordert, selbst einige Interaktionen mit dem iPad durchzuführen, ist dies die klügste und effizienteste Variante, um eine starke Überzeugungskraft auszulösen.

Lassen Sie Ihre Kunden in der Lösungsfindungsphase damit spielen und zwischendurch die Kontrolle übernehmen. Das iPad hat einen hohen Lustfaktor. Außerdem hat der Kunde so die Kontrolle über die Geschwindigkeit der Vorführung und zeigt Ihnen, wofür er sich interessiert. Das macht es wesentlich leichter, über diese Themen zu sprechen.

Schnell mal etwas im Internet zeigen und in einem kurzen Film online bestimmte Leistungen vorstellen oder binnen Sekunden aktuelle Finanzdaten zeigen – mit dem Tablet ist dies möglich. Auch hier kann der Kunde selber aktiv werden und seine Geschwindigkeit beim Lesen oder Browsen selbst bestimmen. Wenn Sie in die Präsentation Links zu speziellen Seiten setzen, ist der Wechsel zwischen den Apps sehr bequem.

Achten Sie zusammenfassend beim interaktiven Verkaufsgespräch auf folgendes:

- Binden Sie den Kunden in die Präsentation ein und überlassen Sie ihm phasenweise die Kontrolle über das Tablet.
- Stellen Sie während der Präsentation gezielt auch Verständnisfragen.
- Stoppen Sie die Präsentation und hören Sie hin, wenn der Kunde aktiv wird.
- Berücksichtigen Sie seine Fragen, Argumente, Einwände und Kaufsignale.
- Seien Sie flexibel und halten Sie sich nicht an einem Schema fest.
- Wenn das iPad nicht im Einsatz ist, dunkeln Sie es ab. Nutzen Sie hierfür den Bildschirm-aus-Knopf.
- Anfang und Ende gestalten Sie ohne Tablet.

Trotz digitaler Transformation bin ich davon überzeugt, dass Menschen weiterhin Menschen und Verkäufer für den Vertrauensaufbau eine persönliche Beziehung brauchen. Daher empfehle ich in der Startphase des Gesprächs und im ersten Teil der Bedarfsanalyse-Phase das Gespräch ohne Tablet. Vertrauen entsteht durch Interesse und Empathie, durch Fragen und aktives Zuhören, durch positive Kommunikation – nicht durch das Glänzen mit technischen Hilfsmitteln. Auch die Einigungs- und Abschlussphase sollten Sie ohne Tablet gestalten. So steht der digitalen Transformation im Verkaufsgespräch und der Maximierung der Wirkung nichts im Wege.

Zwei Checklisten für Ihr Verkaufsgespräch

Fordern Sie unter office@monatlichepraxistipps.com zwei **Checklisten** von Guglielmo Imbimbo an, mit denen Sie ihre Verkaufsgespräche analysieren können. Folgen Sie dem Motto: „*Willst du ein guter Verkäufer sein, dann höre in dich selbst hinein.*“ Und denken Sie auch an den folgenden Grundsatz, um im Verkauf erfolgreich zu sein: „*Wer aufhört besser zu werden, hat aufgehört gut zu sein.*“ – mit oder ohne iPad.

(Gastautor: Guglielmo Imbimbo www.memoris.ch)



Was bringt Ihnen die Realisierung dieses Tipps?

Eine maximale Wirkung im Verkaufsgespräch erreicht man mit der richtigen Kombination von persönlichem Gespräch und Einsatz mit modernen Präsentationsmitteln. Mit diesen Tipps gelingt Ihnen die digitale Transformation im Verkaufsgespräch und der Einsatz des Tablets wird zu Ihrem zusätzlichen Erfolgsfaktor.