Gesprächsmodell

Kunde - Verkäufer

Kunde
Vertrauen fassen
Sympathie entdecken

Verkäufer
Beziehung aufbauen
Small talk
Kennen lernen

Kunde
Eigene Finanzsituation überdenken
Neugierig werden

Verkäufer
Ziele Wünsche erfragen
Anlagementalität klären
Finanzsituation der Familie erfassen

Kunde
Klarheit über eigene Situation
Gefahren und Chancen klar sehen
Angst und/oder Gier ist geweckt

Verkäufer
Präsentation von Ideen, Chancen, Lösungen passend zur tatsächlichen Situation
Visualisierung von einfachen Strukturen, Zusammenhängen

Achtung SIGNALE!!

Kunde
Abwägen zwischen Kosten und Nutzen (gutes Gefühl)
Pro und Contra sammeln
Contra geben
Signale senden

Verkäufer
Argumentation des Kundennutzens
Aktives Zuhören
Behandlung von Einwänden und Vorwänden
Signalerkennung

Kunde
Sich auf die Empfehlung des Verkäufers einlassen
Idee, Lösung, Chance kaufen

Verkäufer
Aktive Einleitung und Herbeiführung der Entscheidung
Ausfüllen der Anträge
Bestärkung und Lob für die Entscheidung
Nachkaufbetreuung besprechen und vereinbaren
Empfehlungen erfragen