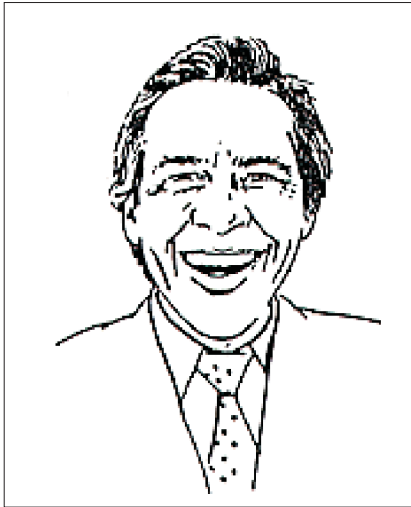


Kumentypen



Herr Immerwitz



Herr Wohlwollend

Herr Immerwitz

... und sein netter Vetter, Herr Wohlwollend ...

Kennzeichnung und Probleme:

Herr Immerwitz ist ein schwieriger Kunde.

Verkäufer kommt meistens zu einem lustigen Gespräch, aber nicht zum Verkaufsabschluss.

Hat einen »netten Vetter«, der Verkaufsgespräche fair, kooperativ und humorvoll führt; Herr Immerwitz wird daher oft mit Herrn Wohlwollend verwechselt.

Er hat offenbar ständig gute Laune und stets den »neuesten Witz parat« und nicht nur einen ...!

Die eigentliche Argumentation ist das Problem.

Er will »jetzt und hier« nicht entscheiden.

Achtung: Tretmine !

Gegenseitiger Austausch von Zoten und Witzen!

Der »neueste (sprich: bessere) Witz, denn nichts ist witziger als Herr Immerwitz ...!

Verkaufsregeln:

Mit sachlichen Daten und Fakten ansprechen.

Mit kleiner Redewendung auf technisches Detail hinweisen.

Mehr geschlossene Fragen stellen.

Kontrollierten Dialog vermeiden.

Arbeiten Sie mit der Stufenregel und der Alternativ-Antwort.

Ergebnisse stets zusammenfassen und Alternativ-Entscheidungen vorlegen (Abschlussfragen).