

Coaching bei Hr. Knill: Messe-Kontakte Optimieren

To do's:

- Konkrete Vergleichsbeispiele (Preise) ⚠️
- Konkrete USP's müssen bereit sein
- Nennen von Preisen muss geklärt sein

Vergleichsbeispiele:

- Preisbeispiele
- Durchlaufzeiten

USP's Güterwagen:

- Erfahrung bei allen FZ-Typen
- Breites Angebot / Produktpalette

USP's Allgemein:

- Know-How / Erfahrung
- Breites Angebot / Produktpalette
- Swisness= Sicher, Pünktlich, Sauber
- Geografische Lage = im Herzen Europa's
- USP's je Produkte

Kleidung:

- Einheitlich
- Corporate identity
- Namensschilder

Visuell:

- Mimik
- Schmuck / Accessoires
- Gestik
- Körpersprache

Persönliche Einstellung

- Zielsetzung ist bekannt
- Identifikation mit Produkten
- Begeisterung

Kunde steht am/ im Stand rum:
Was ist zu tun?

- Nicht sofort darauf zu gehen...
- Ansprechen
- Begrüssen
- Einladen
- Give away offerieren
- Aufmerksam machen
- Small Talk anwenden
- Augenkontakt aufnehmen
- "Auf Empfang gehen"...
- Lächeln
- Kennen Sie.....?

1. Eindruck

Sichtbar

Non Verbal

Kontakte schaffen

Voraussetzung:

- Interesse wecken
- Blick mit Gegenüber halten
- Auf Gespräche vorbereitet sein (Haltung...)

- Einladung
- Small-Talk
- Evtl. Getränk anbieten
- Sitzgelegenheit offerieren

- Schleimig
- Kunde nicht abholen

Fragehaltung

Wer fragt der führt!

Fragen statt sagen!

Frage-Arten:

- Was führt Sie zu uns?
- Darf ich Ihnen etwas zeigen?
- In welchem Zusammenhang fragen Sie?
- Haben Sie schon unser?

- Kunde ins Wort fallen

Ziel:
Wichtigste Werkzeuge kennen, um

- in kurzer Zeit (20")
- verständliche
- konkrete

Kernaussagen auf den Punkt bringen

Der Kunde muss das Erzählte:

- Hören
- Sehen
- Fühlen
- Riechen

= das Produkt muss fassbar werden!

Kontrolle / Nachbearbeitung

- Konsequenz
- Versprechen einhalten
- Durchgängiger Prozess
- Möglichst Funktion kennen

Visitenkarte

- Daten erfassen
- Feedback geben
- Terminversprechen einhalten

Freundlichkeit

- Handschlag bei Begrüssung
- Loyalität gegenüber Mitbewerber

- Übertriebene Freundlichkeit
- Arroganz, Überheblichkeit

Konzentration

- Beim Gegenüber sein
- Voll dran bleiben bis zum Schluss
- von der Umgebung abkoppeln

- Unwahrheiten erzählen
- "Abhängen" während Gespräch

Zuhören

- Anteil nehmen
- Bezug nehmen zu Umgebung des Kunden
- Interesse signalisieren (nonverbal, para verbal)
- Schweigen kann auch zum Ziel führen

- Kunde nicht ernst nehmen
- Offensichtliches Ausweichen