



Der Tipp des Monats April 2004

Autor: Klaus Steinseifer

Wie Sie Ihre Kunden psychologisch richtig ansprechen

Stellen Sie bei Ihren täglichen Kundenkontakten immer die jeweilige Kundin, den jeweiligen Kunden in den Mittelpunkt Ihrer Überlegungen?

Schließlich sind es Ihre Kunden von denen letztendlich Ihr Erfolg abhängt. Identifizieren Sie sich mit ihnen, seinen Gedanken und Empfindungen. Überlegen Sie, wo für ihn das Problem liegt, was für ihn von Bedeutung ist, was er braucht und was er will. Denn nur was Ihre Kunden wollen ist wichtig und führt zu Ihrem Erfolg.

Und wenn Sie durch richtiges Fragen all' diese Dinge herausgefunden haben, dann sagen Sie es Ihrem Gesprächspartner so, dass er auch spürt: "Ich stehe im Mittelpunkt!" Das merkt er am schnellsten, wenn Sie in der "SIE-Sprache" zu ihm sprechen:

- Sagen Sie nicht: Ich empfehle Ihnen...
Sondern: Sie haben die Möglichkeit... Sie können wählen zwischen...
- Sagen Sie nicht: Wir haben...
Sondern: Sehen Sie hier einmal, welche Vorteile Ihnen das bringt...
- Sagen Sie nicht: Wir machen darauf aufmerksam...
Sondern: Sie haben sicher auch schon einmal überlegt... Was halten Sie von... Wäre es nicht von Vorteil für Sie, wenn...
- Sagen Sie nicht: Wir bieten...
Sondern: Sie können heute... Sie können wählen, zwischen... Ihr Vorteil bei dieser Lösung liegt darin, dass...
- Sagen Sie nicht: Ich zeige Ihnen...
Sondern: Hier sehen Sie... Jetzt wird es besonders interessant für Sie... Möchten Sie sich davon überzeugen, dass...

Der Steini®

ist urheberrechtlich geschützt
und unterliegt dem Copyright von Klaus Steinseifer.



Die Steinseifer-Seminare
Management im Handwerk.

Es gibt nur wenige Ausnahmen von der "Sie-Sprache", und zwar dann, wenn Sie besonderes persönliches Engagement zeigen wollen:

- "Ich werde mich der (Ihrer!) Sache sofort annehmen!"
- "Ich verspreche Ihnen, mich persönlich dafür einzusetzen!"
- "Ich kann Sie nur allzu gut verstehen!"

Lernen Sie doch einfach in den nächsten Wochen einmal Ihre Sprachgewohnheiten zu ändern. Sie werden sehen, wie leicht es dann wird, erfolgreicher zu "reden"!

Autor und Herausgeber



Klaus Steinseifer

Ausführliche Informationen über unsere Qualifizierungsarbeit in der modernen, zukunftsorientierten und nachhaltig erfolgreichen Unternehmensentwicklung und Unternehmensführung finden Sie unter www.steinseifer.com.

So erreichen Sie mich:

Telefon +49 (0)174 2493577

Mail klaus.steinseifer@steinseifer.com

Impressum

www.steinseifer.com/impressum

Der Steini®

ist urheberrechtlich geschützt
und unterliegt dem Copyright von Klaus Steinseifer.



Die Steinseifer-Seminare
Management im Handwerk.