

## **Modul 2**

**Gefragt und gut gebucht**

## **Lektion 3**

**Momente der Wahrheit -  
Sagen deine Kunden in spe „Ja“?**

**HerzensBusiness-OnlineCamp**

Mag.<sup>a</sup> Sylvia Fullmann

Wien, im September 2018

*Moment der Wahrheit 3*

*Kunden buchen einen bezahlten Termin oder Auftrag*



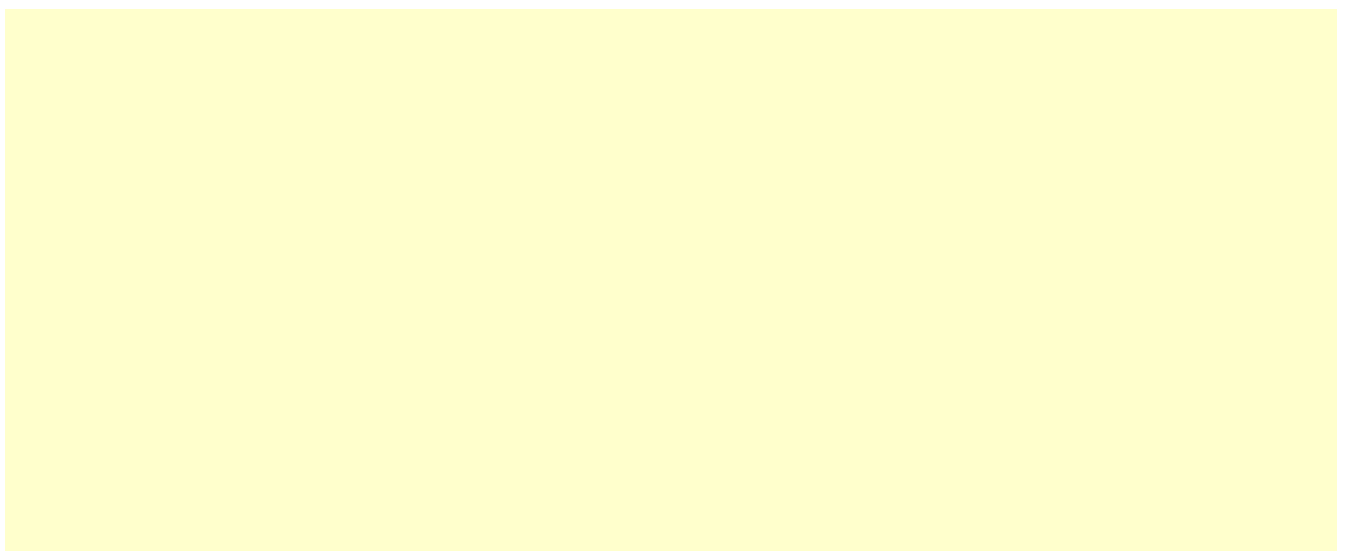
**Du brauchst gar nicht zu verkaufen!** Bei Dienstleistungen geht es im „Verkaufsgespräch“ darum, eine Entscheidung zu treffen:

- **Für dich**, ob deine GesprächspartnerIn geeignet ist, dein Kunde zu werden.
- **KundInnen** wollen Konsequenzen abschätzen und die richtige Entscheidung treffen.

*Unterstütze deine Kunden dabei als, BeraterIn, MentorIn, Coach nicht als VerkäuferIn.*

Eine der größten Herausforderungen im Verkauf von Dienstleistungen ist Kunden klar zu machen, was sie davon haben. Als DienstleisterIn kannst du kein konkretes Ergebnis versprechen und

**Und du kannst niemanden erklären, was gut für ihn ist.**



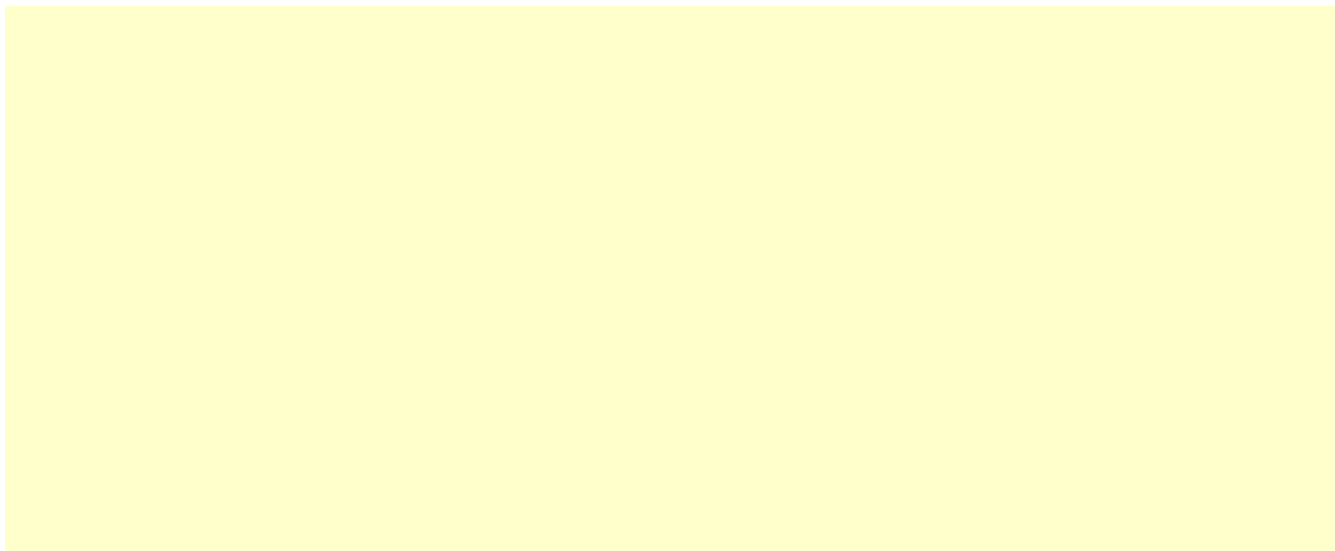


➡ *Coache und inspirierte Kunden sich selbst ein Bild zu machen.*

**Kunden entscheiden sich mit dir zusammen zu arbeiten**, wenn sie sich vorstellen können, was möglich ist, was passiert und was sie davon haben. Das Entscheidungsgespräch ist deine wichtigste Chance, dass zukünftige Kunden selbst eine persönliche Vorstellung entwickeln:

- Was für sie möglich ist – was sich für sie persönlich ändern könnte, wenn sie dich buchen.
- Was ihnen daran gefällt.
- Was es sie kostet nichts zu tun.
- Was sie bremst und wie sie es mit deiner Unterstützung trotzdem schaffen.

**Konzentriere dich nicht auf das Problem und seine Lösung**, sondern auf den Kunden in spe und seine Situation. Wenn ein Kunde geheilt ist, braucht er mehr keine BeraterIn, keinen Coach, TrainerIn, TherapeutIn, MasseurIn, EnergetikerIn ...





➡ *Mach ein Angebot, das sich für Kunden lohnt*

**Kunden buchen, wenn dein Angebot, deine Bedingungen, dein Gesamtpaket für sie passt.**

Was zeichnet ein gutes Angebot aus?

- **Weniger ist mehr:** Je einfacher und kürzer der erste Schritt ist, umso leichter sagen Kunden „Ja“
- **Konkret:** Kunden wollen wissen was passiert und worauf sie sich einlassen. Beschreibe genau was passiert, was Kunden bekommen - auch was für dich selbstverständlich ist.
- **Leistbar und umsetzbar:** Kunden haben meist nur ein bestimmtes Budget an Zeit und Geld.  
Zu viel auf einmal schreckt mögliche Kunden ab.
- **Biete Module & Varianten:** Kunden entscheiden sich einfacher, wenn sie wählen können
- **Präsentiere dein Angebot als Empfehlung.** Wenn du im ersten Teil des Gesprächs die Situation, Wünsche, Ziele und Befürchtungen des Kunden kennen gelernt hast, kannst du nun deine Lösung empfehlen und individuell darauf eingehen, was für diesen Kunden wichtig ist. (ebenso bei Offert)
- **Lohnende Gelegenheit:** Zeige, warum es eine Investition ist, die sich lohnt (besonders bei B2B). Füge einen Bonus oder sonstige Vorteile hinzu, die dein Angebot attraktiv machen.

