

Den Kunden abholen

Was Sie beim Vertrieb erklärungsbedürftiger Produkte beachten sollten

Der Nutzen vieler Produkte und Dienstleistungen erklärt sich mehr oder weniger von selbst. Vereinfacht gesagt: Ein durstiger Kunde kann sich schon denken, wozu ein Glas Wasser gut ist. Bei komplexeren Produkten und Dienstleistungen ist das anders. Oft genug wissen potenzielle Kunden noch nicht einmal, dass sie überhaupt Bedarf haben könnten. Das macht die Kundengewinnung zu einer besonderen Herausforderung: Statt einfach Ihre Vorzüge gegenüber dem Wettbewerb aufzuzählen müssen Sie den Kunden abholen und zunächst einmal in Ihr Thema einführen. Wir haben einige Tipps zum Vertrieb erklärungsbedürftiger Produkte zusammengestellt, die Ihnen dabei helfen.

Sprechen Sie die richtige Zielgruppe an

Es klingt banal, wird aber spätestens dann relevant, wenn Sie sich neue Zielgruppen erschließen möchten: Bevor Sie mögliche Kunden ansprechen, sollten Sie zunächst für sich selbst klären, worin der besondere Nutzen Ihres Produkts liegt und bei welchen Herausforderungen Sie Lösungen anbieten können. Eine [Marktanalyse](#) kann hier ungeahnte Potenziale sichtbar machen; auch und gerade in Branchen, die Sie vielleicht noch gar nicht im Blick hatten. Auch eine sachgemäße Vorqualifizierung der Kundenadressen wird die Arbeit Ihres Vertriebs enorm erleichtern. So können Sie etwa sicherstellen, dass auch wirklich der Entscheider angesprochen wird, für den Ihr Angebot von Interesse ist.

Behalten Sie die Beziehungsebene im Auge

Wenn Sie den Entscheider per Telefon kontaktieren, ist die Versuchung groß, gleich ins Dozieren über die Vorteile des eigenen Angebots zu geraten. Das allerdings kann fatal wirken: Der angesprochene Kunde fühlt sich womöglich überrumpelt und bricht das Gespräch bereits nach wenigen Sekunden ab. Der [Beziehungsaufbau](#) gelingt deutlich besser, wenn Sie mit offenen Fragen in das Gespräch einsteigen. So vermitteln Sie Ihrem Gegenüber ernsthaftes Interesse und können anhand seiner Aussagen in die [Nutzenargumentation](#) einsteigen.

Seien Sie ein aktiver Zuhörer

Wenn Sie echtes Interesse an Ihrem Angebot wecken möchten, sollten Sie möglichst viel über die Herausforderungen wissen, mit denen der angesprochene Entscheider im Arbeitsalltag zu tun hat. Häufig sind es gerade diese Details, die über den Erfolg eines Vertriebsgesprächs entscheiden. Achten Sie deshalb auf Zwischentöne und fragen Sie nach, wenn etwas unklar sein sollte. Lassen Sie sich genau erklären, was Ihr Ansprechpartner benötigt – nur so können Sie ihm ein wirklich maßgeschneidertes Angebot machen. Das gilt übrigens auch bei der [Einwandbehandlung](#): Bei genauem Hinhören zeigt sich möglicherweise rasch, dass der Entscheider selbst bereits Argumente gegen seine Bedenken formuliert hat.

Fazit

Trotz Digitalisierung bleibt das Telefon auch beim Vertrieb erklärungsbedürftiger Produkte und Dienstleistungen ein [wirksames Instrument](#). Entscheidend ist, dass Sie Ihren potenziellen Kunden zunächst einmal zu Wort kommen lassen und abholen. Dann haben auch erklärungsbedürftige Angebote gute Erfolgsaussichten.