VORWÄNDE IM KUNDENGESPRÄCH

FoxGrund

Was steckt hinter «Unterlagen bitte»?



Am Telefon sagt dein Kunde:

«Schicken Sie mir doch zuerst ein paar Unterlagen.»

Welche eine Frage stellst du?

Antworte laut. Du weisst bisher nur, worum der Kunde gebeten hat. Gib ihm Raum, dir zu sagen, was er braucht.

3 Minuten allein mit KI / 10 Minuten im Training

KI-TRAINING / ZWEI VERSUCHE

Ein Satz, zwei mögliche Gründe.

Kopiere den Prompt und probiere deinen Einstieg aus. Dein Ziel: eine Antwort, mit der der Kunde gut leben kann.

Dein Trainingsprompt

«Spiele meinen Kunden. Wähle insgeheim: Du brauchst einen Kostenvergleich fürs Team oder möchtest das Gespräch höflich beenden. Starte nur mit: ‹Schicken Sie mir doch zuerst ein paar Unterlagen.› Warte auf meinen Satz.

Antworte aus deiner Rolle und warte auf meinen Abschluss. Zitiere dann die Stelle, die dir Klarheit oder Druck vermittelt hat. Wiederhole dieselbe Szene mit derselben Absicht. Lass mich beide Sätze erneut versuchen. Was hat sich für dich verändert?»

Jimmys Coaching-Impuls

«Gerne. Was soll aus den Unterlagen für Sie ersichtlich sein?» Sagt der Kunde «Was uns der Einstieg kostet», weisst du, was du senden kannst. Sagt er «Lassen wir es lieber», reicht: «Danke für die Klarheit. Dann belassen wir es dabei.»

BEOBACHTUNGSBOGEN

Was weisst du jetzt wirklich?

Bewerte beide Versuche am Wortlaut. Ein höflicher Abschluss kann genauso gut gelingen wie das Vereinbaren einer Zusendung.

0 fehlt 1 teilweise erkennbar 2 klar erkennbar

Bitte ernst genommen

Du greifst die Bitte um Unterlagen auf und lässt den Grund offen.

Versuch 1 0 / 1 / 2 Versuch 2 0 / 1 / 2

Neutral nachgefragt

Du stellst eine kurze Frage, die der Kunde in eigenen Worten beantworten kann.

Versuch 1 0 / 1 / 2 Versuch 2 0 / 1 / 2

Antwort respektiert

Dein Abschluss passt zu seinem Wunsch. Ein Nein akzeptierst du. Bei klarem Bedarf sagst du, was du sendest.

Versuch 1 0 / 1 / 2 Versuch 2 0 / 1 / 2

Dieser Kundensatz war für meinen Abschluss entscheidend:

TRANSFER / 10 MINUTEN IM COACHING

Die Champions-League-Runde

1 Min. **Spontan nachfragen**

Der Coach liest den Kundensatz vor. Der Coachee antwortet. Haltet die erste Frage im Wortlaut fest.

3 Min. **Zwei Versuche mit KI spielen**

Spielt den Prompt durch. Bewertet im Radar, was der Kunde tatsächlich sagen konnte und wie ihr darauf reagiert habt.

4 Min. **Einen neuen Fall klären**

Der Coach sagt: «Dafür habe ich gerade keine Zeit.» Entscheide als Coach vorab: Bist du heute ausgebucht oder möchtest du das Gespräch beenden? Bleibe bei deiner Rolle. Der Coachee hat eine Rückfrage und einen Abschlusssatz.

2 Min. **Annahme und Wortlaut prüfen**

Der Coachee nennt seine Vermutung und den Satz, auf den er sie stützt. Der Coach legt seine Absicht offen. Wo passte die Deutung? Wo blieb etwas offen?

Was nimmst du mit?

Was setzt du im nächsten Kundengespräch um?