

Das emotionale Verkaufsskript

1. Stellen Sie die einzelnen Schritte in Ihrem geplanten Gespräch fest und tragen Sie diese in das emotionale Verkaufsskript in Spalte 1 (Gesprächssituation) ein. Ein Verkaufsgespräch startet mit der Begrüßung des Kunden, gefolgt von dem Small Talk, anschließend der Überleitung zur Phase des Verstehens, hiernach die Argumentationsphase, und schließlich der Verkaufsabschluss.
2. Definieren Sie das emotionale Ziel, welches Sie in jedem Schritt erreichen möchten. Notieren Sie dazu in der Spalte „Wunschsignal“ den emotionalen Zustand, den Sie bei Zielerreichung bei Ihrem Gesprächspartner vorfinden möchten. Notieren Sie bei „Warnsignal“, welchen Zustand Sie vermeiden wollen. Starten Sie mit dem ersten Schritt, wie etwa der Begrüßung.

Beispielsweise wären Stresssignale während des Small Talks ein Warnsignal. In der Phase der Argumentation kann Langeweile Sie warnen. Anders ist in dieser Phase Interesse ein Wunschsignal, genauso wie die Freude dies während der Abschlussphase wäre.

3. Wiederholen Sie diesen Schritt mit jeder Situation im Verkaufsgespräch, die Sie notiert haben.
4. Tragen Sie zu Ihrer Vorbereitung in der Spalte „Hilfreiche Formulierungen“ jene Fragen und Formulierungen ein, die Sie in diesem Schritt unterstützen können. Fragen Sie sich auch, wie sie selbst wirken oder auftreten müssen, damit sie das Wunschsignal bei Ihrem Kunden erhalten.

Gesprächssituation	Nonverbale Wunsch- oder Warnsignale	Hilfreiche Formulierungen