

Sales-Profiling, Schritt-für-Schritt

Der erste Schritt ist immer die Baseline. Sie ist sozusagen der Anker für alle Beobachtungen. Ohne die Baseline sind alle Beobachtungen nur eine Vermutung.

Der zweite Schritt: Schnelleinschätzung

Der zweite Schritt ist eine Schnelleinschätzung. Fragen Sie sich: „Wie geht es Ihrem Kunden gerade?“. Fühlt er sich wohl oder eher weniger? Dieser Schritt ist eine subjektive Bewertung

Der dritte Schritt: Hinterfragen der Schnelleinschätzung

Ihre Antwort auf die Frage „Wie geht es Ihrem Kunden gerade?“ führt Sie zum dritten Schritt. In diesem fragen Sie sich: Wie komme ich zu der Einschätzung, dass der Kunde sich wohl / weniger wohl fühlt. Jetzt geht es um die genaue Beobachtung, um Ihren Eindruck aus Schritt 2 anhand nachvollziehbarer Kriterien zu überprüfen.

Der vierte Schritt: Interpretation und Anwendung

In Schritt drei haben Sie viele wertvolle Hinweise über Ihren Kunden erhalten. Diese können Sie jetzt in Ihre Gesprächsstrategie einbinden.

- Haben Sie die Motivlage und die Motivationsrichtung erkannt? Phantastisch! Jetzt können Sie Ihre Argumentation darauf abstimmen.
- Haben Sie die Präferenzen einschätzen können? Wunderbar! Nutzen Sie dieses Wissen für den Vertrauensaufbau.
- Sind Ihnen unausgesprochene Einwände aufgefallen? Finden Sie das noch nicht erfüllte Bedürfnis heraus.
- Fallen Ihnen Stresssignale auf? Steuern Sie gegen, finden Sie die Ursache hierfür. Machen Sie eine Pause, reden Sie etwas langsamer, geben Sie Sicherheit...

Sales-Profiling

Gesprächssituation	Schritt	Tätigkeit	Beobachtung
Begrüßung und Small Talk	1	Feststellen der Baseline	<ul style="list-style-type: none"> • Wie ist die Blinzelrate? • Wie ist der Blickkontakt? • Welche mimische Baseline nehmen Sie wahr? • Was beobachten Sie hinsichtlich des Gestenraums? • Wie ist die Stimmlage? • Erkennen Sie jetzt bereits eine Wortwahl und Satzstruktur?
	2	Schnelleinschätzung: Wie geht es Ihrem Kunden gerade? Eher gut oder eher weniger gut?	
<ul style="list-style-type: none"> • Vertrauensaufbau • Interesse wecken • Kunden verstehen • Persönlichkeitsbezogen argumentieren • Abschluss 	3	Hinterfragen: Woran machen Sie Ihre Einschätzung aus Schritt 2 fest?	<ul style="list-style-type: none"> • Wie ist die Mimik während des Gespräches? Offen zugewandt oder verschlossen? • Welche Emotionen nehmen Sie im Gespräch wahr? • Wie ist der Grad der Extraversion? • Können Sie eine erste Einschätzung zur Motivlage vornehmen? • Erkennen Sie eine Motivationsrichtung? • Sehen Sie Signale der Zustimmung? • Sehen Sie Stresssignale? • Sehen Sie Signale der Entfernung? • Sehen Sie unausgesprochene Einwände? • Erkennen Sie Hinweise auf emotionale Hot Spots?
	4	Interpretation und Anwendung	Welche Folgen ergeben sich aus Schritt 3 für Ihre Gesprächsführung?