„Schicken Sie mir erst einmal Unterlagen.“

9 Antworten, mit denen Sie vor dem Versand ins Gespräch kommen.

Unterlagen sind kein Ersatz für ein Verkaufsgespräch. Sie sind die Vorbereitung darauf.

„Schicken Sie mir erst einmal Unterlagen.“

„Gerne. Was genau möchten Sie daraus erfahren?“

Das finden Sie in diesem Impuls

- ✓ **9 Antworten** für den Moment, in dem der Kunde Unterlagen will
- ✓ **Eine Situation aus dem Vertriebsalltag** – so wird daraus ein Gespräch
- ✓ **Wenn der Kunde nicht antworten will** – und wann Sie loslassen
- ✓ **Ihre Übung** für die nächsten fünf Arbeitstage

PRAXIS-IMPULS KW 47

DIE AUSGANGSLAGE

Interessent – oder höfliche Absage?

Ein Verkäufer ruft einen potenziellen Kunden an. Nach wenigen Sätzen sagt der Kunde: **„Schicken Sie mir erst einmal Unterlagen."**

Der Verkäufer freut sich. Er hat einen Interessenten gefunden. Oder doch nicht? Denn eines weiß er noch nicht: Was interessiert diesen Kunden überhaupt?

Der Wunsch nach Unterlagen kann echtes Interesse bedeuten. Er kann aber auch eine höfliche Möglichkeit sein, das Gespräch zu beenden. Ihre Aufgabe ist es, den Unterschied herauszufinden. **Nicht durch Druck. Sondern durch gezielte Fragen.**

DIE 9 ANTWORTEN

1 **Die konkrete Frage**

„Gerne. Was genau möchten Sie aus den Unterlagen erfahren?"

Sie erfahren, welche Informationen Ihr Gesprächspartner tatsächlich braucht.

2 **Der Schwerpunkt**

„Gerne. Welches Thema ist für Sie dabei besonders interessant?"

Statt eines dicken Prospekts schicken Sie genau das, was für Ihren Kunden zählt.

3 **Die aktuelle Situation**

„Damit ich Ihnen das Passende schicke: Wie lösen Sie das momentan in Ihrem Unternehmen?"

Jetzt erfahren Sie etwas über die Ausgangssituation Ihres Kunden.

4 **Der Veränderungswunsch**

„Was soll bei Ihnen künftig besser funktionieren als heute?"

Diese Frage führt weg von technischen Eigenschaften und hin zum gewünschten Ergebnis.

5 **Die Priorität**

„Welche Bedeutung hat dieses Thema momentan für Sie?“

Sie erfahren, ob ein aktueller Handlungsbedarf besteht oder ob sich der Kunde nur allgemein informieren möchte.

6 **Die Entscheidungskriterien**

„Worauf legen Sie bei einer solchen Lösung besonderen Wert?“

Jetzt wissen Sie, welche Informationen für Ihren Kunden entscheidungsrelevant sind.

7 **Der weitere Gesprächspartner**

„Wer beschäftigt sich bei Ihnen außer Ihnen noch mit diesem Thema?“

So finden Sie heraus, wer noch in eine mögliche Entscheidung eingebunden ist.

8 **Die persönliche Erläuterung**

„Gerne. Wäre es für Sie hilfreich, wenn wir die wichtigsten Punkte anschließend gemeinsam besprechen?“

So bieten Sie dem Kunden einen Mehrwert über den reinen Unterlagenversand hinaus.

9 **Der nächste Schritt**

„Ich schicke Ihnen die Informationen heute noch. Damit wir die offenen Punkte gemeinsam durchgehen können: Passt Ihnen Donnerstag um 10 Uhr?“

Damit vereinbaren Sie einen DNS.

DNS – der **definierte nächste Schritt**: mit Datum, Uhrzeit und Ziel. Kein Unterlagenversand ohne DNS.

EINE SITUATION AUS DEM VERTRIEBSALLTAG

So wird aus dem Versand ein Gespräch

> **Kunde:** „Schicken Sie mir erst einmal Unterlagen."
>
> **Verkäufer:** „Gerne. Was genau möchten Sie aus den Unterlagen erfahren?"
>
> **Kunde:** „Mich interessiert vor allem, ob Ihre Lösung mit unserem bestehenden System kompatibel ist."
>
> **Verkäufer:** „Welche Systeme setzen Sie momentan ein?"

Jetzt beginnt das eigentliche Verkaufsgespräch. Der Verkäufer erfährt, was den Kunden interessiert. Er kann gezielt Informationen zusammenstellen und einen konkreten Folgetermin vereinbaren.

UND WENN DER KUNDE NICHT ANTWORTEN WILL?

> **Kunde:** „Schicken Sie mir einfach mal alles zu."
>
> **Verkäufer:** „Gerne. Wann wäre ein guter Zeitpunkt, um kurz über die Informationen zu sprechen?"

Möchte der Kunde auch keinen Folgetermin vereinbaren, respektieren Sie das.

Bewerten Sie diesen Kontakt allerdings nicht vorschnell als konkrete Verkaufschance. **Ein verschickter Prospekt ist kein Auftrag in Sicht.**

IHRE ÜBUNG FÜR DIE NÄCHSTEN FÜNF ARBEITSTAGE

Ihre letzten fünf Unterlagen

Nehmen Sie sich Ihre letzten fünf Unterlagenversendungen vor und notieren Sie:

- Was wollte der Kunde konkret wissen?
- Welche Informationen haben Sie ihm geschickt?
- Welcher nächste Schritt wurde vereinbart?
- Wann sprechen Sie wieder miteinander?

Fehlt der nächste Schritt, prüfen Sie, ob Sie ihn jetzt noch vereinbaren können.

Wählen Sie anschließend **zwei der neun Formulierungen** aus, die zu Ihnen passen, und setzen Sie sie im nächsten Kundengespräch bewusst ein.

Mein Grundsatz: Unterlagen sind kein Ersatz für ein Verkaufsgespräch. Sie sind die Vorbereitung darauf.

10-TAGE-VERTRIEBS-SPRINT · BAND 2

„Der Einwand ist nicht das Problem. Ihre Reaktion ist es.“

10 Tage. Konkrete Übungen. Antworten für echte Kundengespräche. Damit Sie beim nächsten Einwand nicht auflegen, sondern weiterfragen. PDF, 27 €.

Mehr dazu im 10-Tage-Sprint: **workbook.wernerhahn.de/einwand/**

Jeden Mittwoch ein neuer Praxis-Impuls: sales.wernerhahn.de/gratis · Von jedem verkauften 10-Tage-Vertriebs-Sprint gehen 2 € an das Kinderhospiz Bärenherz Wiesbaden.

© Werner F. Hahn ★ 2.600+ Verkäufer **LIVE** im Tagesgeschäft begleitet.