

Kontaktstrategie

1.0 Mail-Kontakt

- 1.1 Vorstellungsbrief Person
- 1.2 Vorstellungsbrief Produkt
- 1.3 Spezieller Verkaufsbrief

2.0 Telefon-Kontakt

- 2.1 Besetzt
- 2.2 Nicht da
- 2.3 Gesprochen – negative Resonanz
- 2.4 Gesprochen – positive Resonanz
- 2.5 Gesprochen- Verabredung vereinbart

3.0 Persönlicher Kontakt

- 3.1 Eine Beziehung aufgebaut
- 3.2 Den Kundentyp identifiziert

4.0 Analyse-Phase

- 4.1 Entscheidungsprozeß beim Kunden
- 4.2 Bedürfnisaufstellung
- 4.3 Erfolgskriterien festgelegt
- 4.4 Termin für Präsentation vereinbart

5.0 Angebotsphase

- 5.1 Angebot erstellt
- 5.2 Individuelle / Gruppenpräsentation
- 5.3 Vorführung
- 5.4 Zusammenfassung der Kundenzufriedenheits-Bestandteile

6.0 Betätigung

- 6.1 Gibt es ein gemeinsames Vorgehen?
- 6.2 Wenn Ja, dann 6.4
- 6.3 Wenn NEIN – Warum?
- 6.4 Absichtserklärung erstellen lassen
- 6.5 Auftrag erteilt

7.0 Entscheidung bestätigen

- 7.1 Danke-für den Auftrag –Brief
- 7.2 Liefertermin-Bestätigung
- 7.3 Schulungstermin-Planung
- 7.4 Follow-Up-Termine festlegen

8.0 Zusatzgeschäft mit dem Kunden

- 8.1 Weitere Bestellungen
- 8.2 Andere Abteilungen kontaktiert
- 8.3 Ausbau durch Zubehör, Zusätze etc.
- 8.4 Tochterfirmen oder Niederlassungen besucht

9.0 Referenzen

- 9.1 Nach Referenzen gefragt?
- 9.2 Referenzschreiben erhalten
- 9.3 Empfehlung erhalten? – Mögliche Bedürfnisse
- 9.4 Empfehlung kontakten (Ab Punkt 1.0)

10. Neues Produkt an bestehenden Kunde

- 10.1 Mit Punkt 1.0 beginnen, wenn es ein neuer Ansprechpartner ist
- 10.2 Bei bekanntem Ansprechpartner bei 2.0 beginnen