



Grigoletto's Kosmos

Herz schlägt Kopf

Nehmen wir an, ich gehe zum Friseur, um mir nur die Haare schneiden zu lassen: Ein freundlicher Friseur berät mich. Ich bin an einen kompetenten Friseur geraten, wenn ich das Geschäft mit einem tollen Haarschnitt, einer Farbe, die meine Haare und Haut zum Strahlen bringen, und den passenden Pflegeprodukten verlasse.

Wie hat es der Friseur nur geschafft, mich so zu begeistern, dass ich strahlend das Geschäft verlasse, obwohl ich nur einen Haarschnitt haben wollte? Herz schlägt Kopf! Wir kaufen immer erst den Menschen. Mag ich ihn oder mag ich ihn nicht? Wirkt er kompetent?

Stellt er positive Fragen? Hört er mir zu? Meint er es ehrlich mit mir? Kann ich brauchen, was er mir anbietet? Macht es mich schöner, attraktiver? Wir kaufen nie die Dienstleistung oder das Produkt, sondern immer erst den Nutzen. Unterstreichen Sie Ihre Einmaligkeit: Das kann eine tolle Aktion oder eine Dienstleistung sein, mit der Ihr Kunde nicht gerechnet hat. Begeistern und verblüffen Sie Ihren Kunden – nur darüber spricht er und empfiehlt Sie weiter.

Tipps und Anekdoten verrät Trudelines Grigoletto, Expertin für Verkauf und Unternehmenserfolg, in ihrer Kolumne, www.grigoletto.net