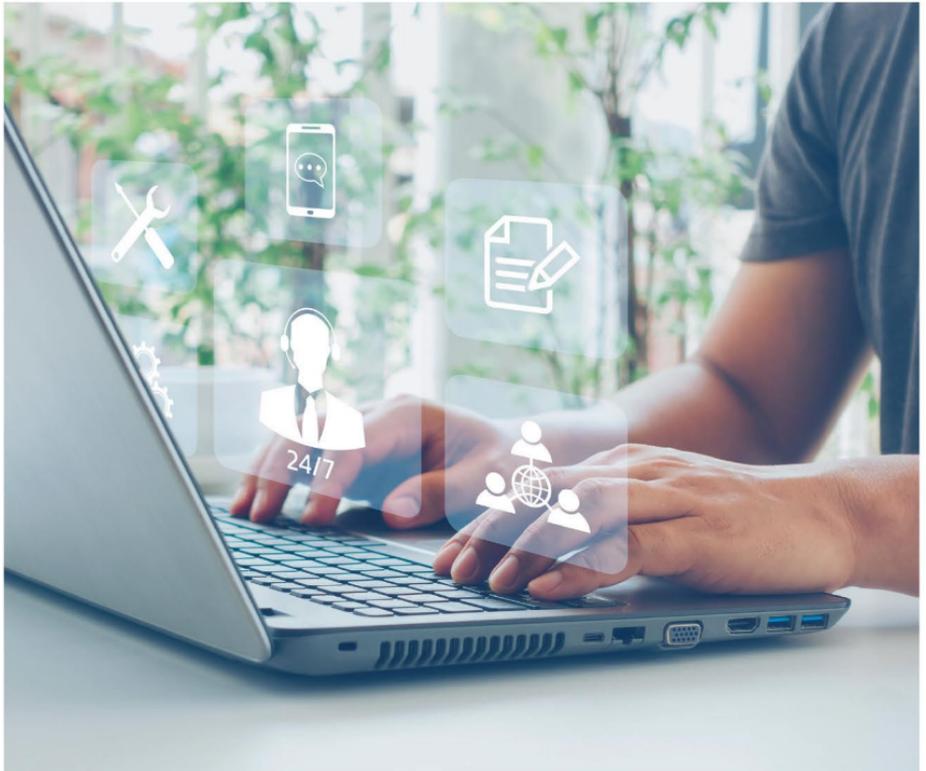


PROFESSIONELLES NACHFASSEN AUF DEN PUNKT GEBRACHT

- N Nutzen des Angebots für den Kunden wiederholen
- A Alternativen zum Angebot vorbereiten
- C Chancen erfragen, um Chancen zu erkennen
- H Hindernisse für die Kundenentscheidung erfahren und ausräumen
- F Fragen stellen, um Infos zu erhalten
- A Ausblick vornehmen: Vorteile einer Entscheidung nennen
- S Selektieren, d.h. nur größeres Auftragsvolumen nachfassen
- S Schriftliches Nachfassen als Alternative zum Telefon prüfen
- E Entscheider erreichen, keine Gespräche mit Drittpersonen führen
- N Nächsten Kontakt auf Termin legen



Fotonachweis: Munthita – stock.adobe.com

TELEFONISCH ODER SCHRIFTLICH NACHFASSEN?

Telefonisch:

Vorteile	Nachteile
Direkte Beantwortung von Fragen	Kunde ist nicht erreichbar
Persönlicher Eindruck	Gefahr der direkten Ablehnung
Entkräften von Einwänden	Gefühl, den Kunden zu nerven
Wirkung durch Stimme	Größerer Zeitaufwand

Schriftlich:

Vorteile	Nachteile
Kein Zeitdruck	Mail wird nicht gelesen
Geringer Zeitaufwand	Risiko, keine Antwort zu erhalten
Standardtexte	Entscheidung wird verschoben