



## Nutzen Sie noch heute den Wegweiser zum Zusatzverkauf in sieben Schritten

Zusatzverkauf kann ein Umsatzgarant sein – wenn es Ihnen gelingt, die folgenden Schritte zu gehen.

- Schritt 1: Arbeiten Sie an Ihrer Einstellung.** Jeder Kunde, der soeben gekauft oder abgeschlossen hat, ist direkt wieder ein Interessent für ein zusätzliches Angebot.
- Schritt 2: Verstehen Sie das Zusatzangebot als kundenorientierte Beratung.** Sofern das Zusatzangebot etwas mit dem gekauften Produkt zu tun hat, freut sich der Kunde darüber, dass Sie mitdenken und ihm etwas empfehlen, was ebenfalls für ihn zielführend sein könnte. Ablehnen kann er ja immer noch!
- Schritt 3: Erwerben Sie die Kompetenzen eines Cross-Sellers.** Dazu gehört die Fragetechnik, um weitere Interessen und Erwartungen des Kunden zu erfragen und ein darauf abgestimmtes Zusatzangebot zu formulieren.
- Schritt 4: Überlegen Sie sich im Vorfeld des Kundenkontakts Interessenfragen.** „Brauchen Sie auch noch das Produkt A?“ – diese Frage bringt Sie nicht weiter. Stellen Sie einen Bezug her: „Sie haben sich für Produkt B entschieden, dazu passt auch noch das Produkt A, weil ... Ist das von Interesse für Sie?“
- Schritt 5: Achten Sie auf den richtigen Zeitpunkt.** Dieser ist in aller Regel gegeben, sobald der Kunde gekauft hat. Ein früherer Zeitpunkt stiftet nur Verwirrung. Die Ablaufkette ist: Verkauf – zufriedener Kunde – interessen- und nutzenorientiertes Zusatzangebot.
- Schritt 6: Entwerfen Sie einen Gesprächsleitfaden.** Wenn Einstellung und Kommunikationskompetenz stimmen, formulieren Sie einen Cross-Selling-Leitfaden: Phase „Entwicklung des Kunden zum Interessenten“ – gewünschten Zusatznutzen erfragen – Zusatzangebot unterbreiten – neue Abschlussfrage.
- Schritt 7: Emotionalisieren Sie den Zusatzverkauf.** Tragen Sie die Argumente für den Zusatzverkauf kundenindividuell vor. Überzeugen Sie den Controller-Kunden mit Zahlen und Fakten. Dem impulsiven Kunden zeigen Sie, wie er sich durch den Zusatzkauf von anderen Kunden abgrenzt.