

Marvel Magic Moment

Lösung legitimieren

Zusammenfassung der wichtigsten Punkte des Experteninterviews mit Michael Kienzle, Kienzle Success Cooperation

Vom Produkt zur Lösung

Ziel ist es gemeinsam mit dem Endkunden die optimale (Gesamt)Lösung herauszufinden.

Das Gute dabei: Ihr Kunde wird Sie als echten Experten erleben, da Sie über den Tellerrand hinausschauen! Zudem kann man sich dadurch aktiv vom Wettbewerb differenzieren!

Ihr Kunde kann nicht wissen, was für ihn die beste Lösung ist, dafür hat er Sie als Hörakustiker und seinen Experten.

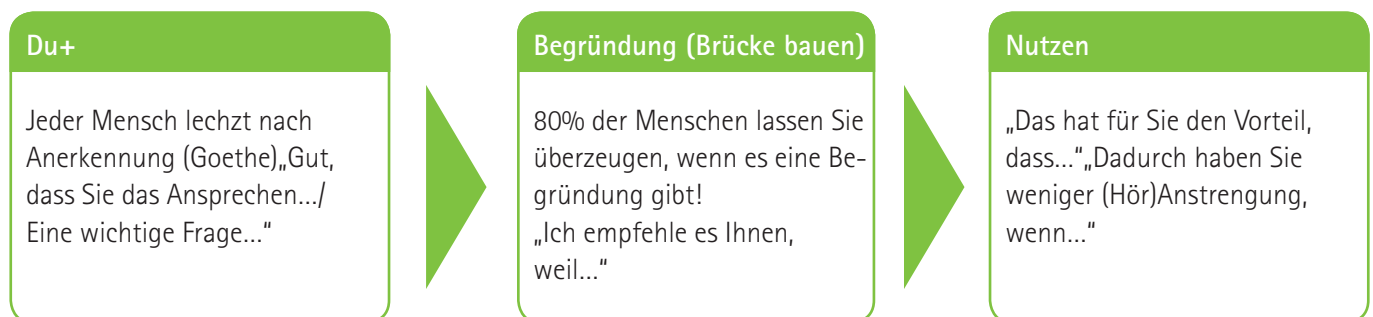
Henry Ford sagte dazu mal sehr treffend:

Wenn ich die Leute gefragt hätte, was sie wollen, hätten Sie gesagt: Schnellere Pferde!

Es ist in Ordnung, wenn die Kunden erst mal nur eine Basisversorgung wollen, Sie kennen ja (noch) nicht die positiven Auswirkungen einer höherwertigen, ganzheitlichen Versorgung.

Von der Probierstube zum Fachgeschäft:

Damit Ihr Kunde Ihre Beratung nicht als aufdringlich, sondern als echten Mehrwert erlebt, nutzen Sie das Kienzle Success 3 Stufen Model:



Zum guten Schluss:

Übrigens, auch wenn Ihr Kunde sich nach einer ganzheitlichen Beratung dann doch „nur“ für die Hörgeräte entscheidet, war es nicht umsonst:

1. Der Kunde weiß, dass es für sehr anspruchsvolle Situationen noch eine bessere Lösung gegeben hätte → Das reduziert Reklamationen und öffnet die Tür für spätere Verkäufe.
2. Viele Kunden fühlen sich gut, wenn Sie bei der Kaufentscheidung doch noch auf etwas Verzichteten. Ein Verzicht auf ein Zubehör, ist jederzeit noch veränderbar. Die Entscheidung vielleicht doch lieber Hörgeräte einer niedrigeren Technologiestufe zu nehmen, ist eine Entscheidung für die nächsten Jahre!