

Leistungen verkaufen: Die drei entscheidenden Phasen für den Erfolg

VON RALPH WIBGOTT*

Aktives Verkaufen von Pflege- und pflegenahen Leistungen werden für ambulante Dienste immer wichtiger. Das Verkaufsgespräch der Pflegedienstleitung ist dabei entscheidend. Drei Phasen führen hier zum Erfolg.



Wer in der Informationsphase alles richtig macht, kommt schnell zu einem guten Abschluss. Foto: Krüper/nh

Bochum. Bevor es zu einem Vertrag (Abschluss) mit dem Kunden eines ambulanten Pflegedienstes kommt, sollte die Pflegedienstleitung nach folgenden Schritten im Verkaufsgespräch vorgehen:

1. Die Aufwärmphase: Sie dient dazu, mit dem potenziellen Käufer von Leistungen des Pflegedienstes „warm“ zu werden. Dem Verkäufer muss es darum gehen, eine Atmosphäre der Sympathie zu schaffen. In der Wohnung des Kunden lassen z.B. beim genauen Hinsehen immer Dinge finden, die man aufrichtig loben kann. Ein Gespräch über Kinder, Haustiere,

Hobbies etc. lässt Vorlieben erkennen. Wenn es dem Verkäufer gelingt, die für den Käufer wichtigen Dinge des Lebens zu finden, diese zu loben und sich mit dem Käufer „zu verbünden“, ist ein wichtiger Einstieg in den Verkauf geschafft.

2. Die Informationsphase: In dieser Phase gilt es die Erwartungen des Kunden an den Pflegedienst herauszufinden. Es geht um seinen tatsächlichen Bedarf. Idealerweise fragt der Verkäufer den Kunden danach. Erst dann erklärt ein guter Verkäufer sein Leistungsangebot anhand der

Anforderungen des Kunden. Sollten Anforderungen nicht erfüllt werden können, sollte dies klar benannt werden. Aufrichtigkeit im Verkauf ist wichtig. Ein Tipp zur Strategie: Wer anhand der möglichen Leistungen die Wichtigkeit der Anforderungen des Kunden durchgeht, kann nahezu alle Forderungen des Kunden „abhaken“.

3. Die Abschlussphase: Jetzt kommt die entscheidende Phase. Es gilt das Verkaufsgespräch mit gutem Ergebnis für den Pflegedienst abzuschließen. Wer in der Informationsphase schon alles richtig

gemacht hat, kommt schnell zu einem Abschluss. Es ist entgegen vieler Meinungen grundsätzlich möglich, den Pflegevertrag bereits beim Erstgespräch bzw. Verkaufsgespräch zu schließen. Gute Verkäufer führen eine ausreichende Menge von Vertragsformularen mit sich, so dass jeder am Gespräch Beteiligte eines bekommen kann. Gemeinsam mit dem Verkäufer kann nun Punkt für Punkt des Vertrags noch einmal durchgegangen werden. Abschlie-

Bende Fragen lassen sich so klären.

Nach Zustimmung des Kunden ist es wichtig, dass der Verkäufer nicht sofort das Gespräch beendet. Es sollte grundsätzlich ausklingen. Hierzu kann man noch einmal auf die Themen der Aufwärmphase zurückgreifen. Auch ein Dank für die Auftragsvergabe ist sinnvoll.

* Nähere Informationen zum Autor und weitere Tipps unter www.uw-b.de im Internet.