

06.06. 2012

Langzeitstudie belegt Wichtigkeit der Bedarfsabklärung

Von Marketing auf Zeit

(Volketswil) **Bessere Bedarfsermittlung bringt höhere Abschlussquoten**

Auswahl und Transparenz der Angebote überfordern die Kunden zusehends. Der persönliche Kontakt mit dem Berater und eine systematische Bedarfsermittlung werden zum wichtigsten Erfolgsfaktor im Verkaufsprozess. Das belegt eine Langzeitstudie der Smart Concept AG.

Dank Medien und Internet ist der Kunde von heute gut informiert. Wer bei ihm punkten will, muss dessen Leben vereinfachen. Indem er dem Kunden treffsicher die für ihn passenden Produkte und Dienstleistungen vorschlägt. Gefragt ist eine solide Bedarfsabklärung. Der Berater muss die Wünsche und Vorstellungen des Kunden verstehen und ihm dann ein entsprechendes Angebot unterbreiten. Die Studie „Bedarfsermittlung im Handel und in Dienstleistungsunternehmen“ der Smart Concept AG zeigt jedoch auf, dass der Kundenbedarf im Verkaufsprozess gar nicht oder zu wenig systematisch erfasst wird. Und nicht nur das: Eine solide Bedarfsermittlung würde die Abschlusschancen erhöhen.

Warum wird die Bedarfsabklärung in der Praxis vernachlässigt? Viele Berater verstecken sich hinter dem Angebot und gehen zu rasch in die Präsentation der Produkte über. Denn sie verfügen über eine grosse Fachkompetenz und fühlen sich bei der Präsentation sicherer als in einem individuellen Dialog. Doch das birgt Risiken. Die Motive und Wünsche des Kunden bleiben unentdeckt und unausgesprochen und die Berater zeigen oder verkaufen ihm Produkte, die gar nicht seinem Bedarf entsprechen. Fehlkäufe und negative Auswirkungen – auch langfristige – sind die

Konsequenzen für das Geschäft.

Schwache Bedarfsanalyse und ungeschickte Ansprache

Die Studie der Smart Concept AG macht die Situation in der Praxis deutlich. Nur in knapp 60 Prozent der Beratungen wird überhaupt eine Bedarfsermittlung durchgeführt. Zudem misslingt praktisch jeder zweite Gesprächseinstieg. Der Kunde verspürt wenig Lust, sich dem Berater anzuvertrauen und sich in einen Dialog einzulassen. Das sind kritische Werte, die den weiteren Erfolg des Verkaufsgesprächs entscheidend beeinflussen.

Branchenunterschiede

Innerhalb der getesteten Branchen sind deutliche Unterschiede zu erkennen. In Bereichen mit länger dauernden und komplexeren Beratungsgesprächen wie zum Beispiel in der Automobilbranche sowie im Finanz- und Versicherungswesen erreicht die Bedarfsermittlung bessere Resultate. Sie liegen auf einer 100er Skala bei durchschnittlichen Werten von 70 Prozent – was noch immer weit entfernt von einer soliden Bedarfsermittlung ist.

Bessere Bedarfsermittlung bringt höhere Abschlussquoten

Eine solide Bedarfsermittlung wirkt sich positiv auf den Verkaufserfolg aus. Sie beeinflusst das Abschlussverhalten und die Weiterempfehlung durch den Kunden. Die Studie und verschiedene Auswertungen aus anderen Projekten der Smart Concept AG haben aufgezeigt, dass Branchen mit einer um 10 Prozent besseren Bedarfsermittlung im Schnitt eine 20 Prozent höhere Abschlussquote und Weiterempfehlung erzielen.

Fazit

Künftig gewinnt nicht der Anbieter mit dem breitesten Angebot, sondern derjenige mit der besten Kundenorientierung. Weil letzterer treffsicher die besten Lösungen für den jeweiligen Kunden präsentiert. Es ist wichtig, die Bedürfnisse und Motive des Konsumenten zu verstehen. Eine systematische und nicht dem Zufall überlassene Bedarfsermittlung ist dabei die Basis für den Erfolg.

Über die Organisation:

Die Smart Concept AG ist ein inhabergeführtes Beratungs- und Dienstleistungsunternehmen für Fragestellungen und Problemlösungen rund um erfolgreiche Kundenbeziehungen im Handel und Dienstleistungsbereich. Smart Concept arbeitet mit Kunden- oder Mitarbeiterbefragungen, Mystery Shopping,

Mystery Calling oder Mystery Mailing und berät Unternehmen im Bereich Organisationsentwicklung und Prozessoptimierung. Renommierete nationale und internationale Firmen gehören zu den Kunden von Smart Concept. Das 2003 gegründete Unternehmen mit Sitz in Volketswil ZH beschäftigt 10 Mitarbeitende am Hauptsitz sowie über 2'500 Testkunden auf Teilzeitbasis in der ganzen Schweiz.
www.smartconcept.ch

Pressekontakt:

Smart Concept AG
David Meloni
Grabenwisstrasse 3
CH-8604 Volketswil
Telefon 044 980 43 43
Fax 044 980 43 46

info@smartconcept.ch
www.smartconcept.ch

Kategorie

Handel & Finanzen & Wirtschaft

Source URL: <https://www.presseportal-schweiz.ch/pressemeldungen/langzeitstudie-belegt-wichtigkeit-der-bedarfsabklaerung>