

## Der Kosten-Nutzen-Mythos

Jeder Kunde stellt die Relation zwischen Kosten und Nutzen einer Ware oder Dienstleistung bei seiner Kaufentscheidung in den Mittelpunkt !

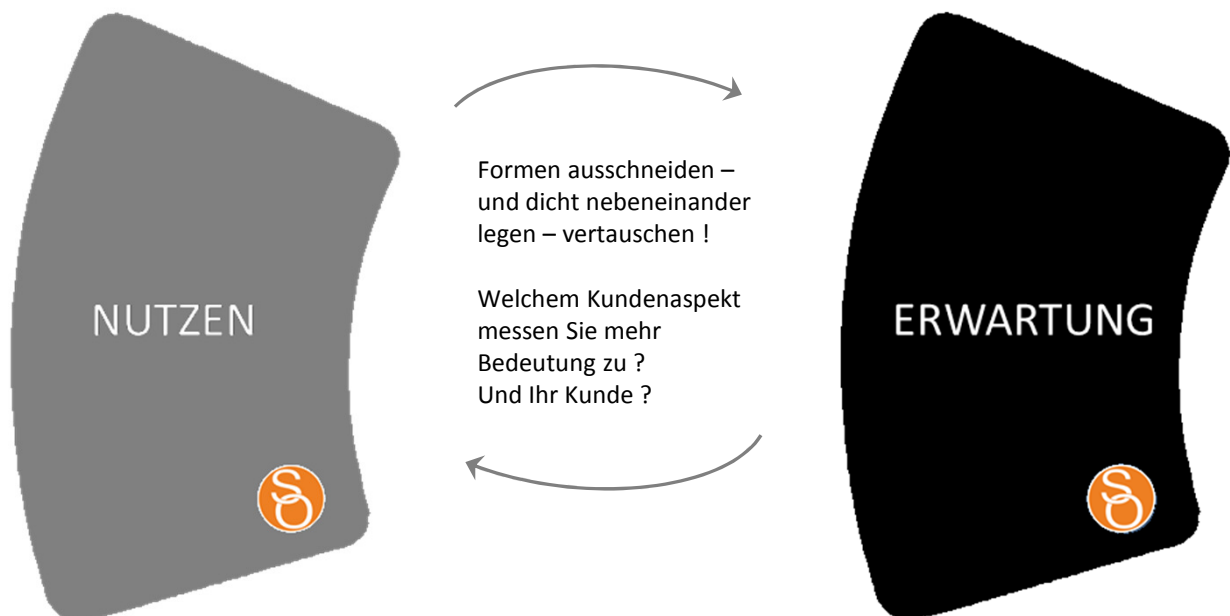
**Wirklich ? Jeder? Vielleicht kennen auch Sie die folgende Situation ?**

Die Bedarfserfassung im Dialog mit dem Kunden wurde lückenlos erarbeitet, die Kosten-Nutzen-Argumentation im Termin verlief hieb- und stichfest , sämtlichen Einwänden konnte erfolgreich begegnet werden und die Arbeitsatmosphäre war durchgängig freundlich-professionell, ja selbst der Finanzbereich hat zugestimmt– jedoch, Sie ahnen es schon : Allen angewandten Techniken zum Trotz folgte auf die wohlformulierte Abschlussfrage ein **Nein**.

Ganz abgesehen vom immensen Zeit-, Personal- und Kostenaufwand , den solch unbefriedigende Ergebnisse mit sich bringen – den tatsächlichen Grund für die abschlägige Entscheidung erfährt man häufig genug nicht.

Betrachten Sie doch einmal die beiden - zuvor ausgeschnittenen – Formen und diskutieren im Rahmen einer Team-Zusammenkunft:

- ❖ Möchte unser aktuelles Kunden-Gegenüber überhaupt einer klassischen Kosten-Nutzen-Argumentation folgen ?
- ❖ Wie häufig beschäftigen wir uns mit den tatsächlichen Erwartungen des Kunden?
- ❖ Welchen Ansatz nehme ich grundsätzlich an mir als Verkäufer wahr ?



Möchten Sie Näheres zu den Effekten von **MIND ? OPEN ! KOMMUNIKATION** erfahren ?  
Bitte senden Sie mir Ihre Nachricht: [hallo@sunsetoranje.de](mailto:hallo@sunsetoranje.de)