

## **Kunden nach Emotionen fragen und Werte ernten!**

### **1. WOHLFÜHLEN –ZUFRIEDENHEIT**

„Mir liegt viel daran, dass Sie als Kunde zufrieden sind. Wünschen Sie eine persönliche Beratung oder Unterstützung oder möchten Sie sich lieber alleine umschauen?“

### **2. ÄRGER**

„Wenn Sie an das Material denken. Gibt es Dinge/ Erfahrungen, von denen Sie sagen, die möchten Sie kein zweites Mal erleben?“ „Was darf nicht passieren?“ „Was ärgert Sie/ hat Sie geärgert?“

### **3. SORGE**

„Gibt es etwas, über das Sie sich Sorgen machen beim Tragen, wo ich Ihnen vielleicht Sicherheit bieten kann?“ „Wo wünschen Sie sich (mehr) Sicherheit?“

„Wünschen Sie sich (mehr) Informationen zum Material oder zur Passform, damit Sie sich sicher sein können?“

### **4. FREUDE – ZUFRIEDENHEIT** (Kundenzufriedenheitsbefragung, Qualitätssicherung)

„Gibt es besondere Erlebnisse bei uns oder bei anderen, von denen Sie sagen, das war ausgesprochen gut?“ „Was war toll/ was hat Sie ganz besonders gefreut?“ „Womit waren Sie außerordentlich zufrieden?“ „Was hat Ihnen besonders gut gefallen?“ „Was hat Sie nachhaltig beeindruckt?“