



Die Phasen eines Verkaufsgesprächs



Gesprächs- eröffnung

- Begrüßung, Kontakt aufbauen
- positive Gesprächsatmosphäre aufbauen, Small-Talk
- Getränke anbieten, ruhigen Raum bereitstellen

Informationsphase

- Erwartungen des Gastes abfragen
- Anlass, Datum, Zeit, Ablauf, Personenzahl, Budget,...
- Aktives Zuhören, Nachfragen, Notizen machen

Angebotsphase

- passende Angebote gemäß der Anforderungen inklusive der Preise präsentieren
- Räumlichkeiten im Hotel zeigen

Abschluss

- alle besprochenen Punkte zusammenfassen
- für das Gespräch und die Buchung bedanken
- freundliche Verabschiedung