

DIE BEDARFSANALYSE

Mit der Bedarfsanalyse bietet sich dir eine sehr gute Möglichkeit, in einem Erstgespräch bzw. in einem Kennenlerngespräch die Wünsche und Ziele deines Kunden zu evaluieren.

Durch eine geschickte Fragestellung sowie Gesprächsführung kannst du ideal auf deinen Kunden eingehen und die ersten Schritte eurer gemeinsamen Zusammenarbeit besprechen.

Im Folgenden findest du den Leitfaden einer beispielhaften Bedarfsanalyse:

Schritt 1:

- o Zu Beginn des Gesprächs willst du eine passende Gesprächsebene finden. Im Vordergrund steht der Vertrauensaufbau und das Verstehen der Situation, in der sich der Kunde befindet
- o Mit offenen Fragen zur aktuellen Situation, dem Wohlbefinden sowie zur Vergangenheit (vor allem was Themen wie Ernährung, Training und Zielerreichung betrifft) kannst du die Konversation beginnen

Beispielfragen:

- ⇒ Auf einer Skala von 1-10, wo würdest du dein Wohlbefinden einstufen?
- ⇒ Wie sieht deine aktuelle Ernährung aus?
- ⇒ Erzähle mir doch gerne etwas über deine Interessen im Sportbereich, wo siehst du dich aktuell?

Wichtig

Der Kunde soll Vertrauen aufbauen und über 50% der Gesprächsanteile haben – er soll merken, dass du dich für ihn interessierst. Höre daher intensiv zu und mache dir Notizen

Schritt 2:

- o Lief der 1. Schritt erfolgreich, hast du einen guten Überblick über die Situation und den Charakter deines Kunden
- o Jetzt geht es darum, die Ziele und Pläne deines Kunden zu erörtern
- o So soll dein Kunde nun seine Ziele formulieren – diese kannst du bspw. wie folgt erfragen:
 - ⇒ Was möchtest du mit meiner Unterstützung erreichen?
 - ⇒ Nenne mir deine drei wichtigsten Ziele?

- o **Sensibilisiere deinen Kunden im Folgenden, was es bedarf, um seine Ziele zu erreichen – dein Kunde soll ein Gefühl für die Situation sowie eine realistische Einschätzung von dir bekommen**

Schritt 3:

- o **Im 3. Schritt musst du herausfinden, was der Kunde bereit ist für seine Zielerreichung zu geben**
- o **Hier geht es vor allem darum herauszufinden, ob der Kunde ab sofort etwas ändern kann/ will und möchte**
- o **Ebenso ist es wichtig zu wissen, wie die finanzielle Situation von deinem Kunden aussieht**
- o **Folgende Formulierungen können hilfreich sein:**
 - ⇒ **Nur wenn du es wirklich willst, werden wir deine Ziele erreichen! Bist du bereit, Veränderungen in deinem Alltag in Kauf zu nehmen?**
 - ⇒ **Ich sichere dir meine 100%ige Unterstützung zu! Deine Ziele erreichen wir aber nur, wenn du auch 100% gibst. Wie viel Prozent bist du bereit zu geben?**
 - ⇒ **Ich will dich unterstützen! Damit ich dir aber die für dich passende Unterstützung zusichern kann musst du mir sagen, welche finanzielle Möglichkeiten du hast.**

Schritt 4:

- o **Nachdem die Ziele und die Zahlungskraft des Kunden gemeinsam erfasst wurden geht es darum, dem Kunden verschiedene/ maßgeschneiderte Lösungsansätze zu präsentieren**
- o **Hier empfiehlt es sich, bereits vor dem gemeinsamen Austausch ein Angebot aus mehreren Paketen zu erstellen, um dieses dann sicher und verständlich zu vermitteln**

Beispielhafte Formulierungen können sein:

- ⇒ **Mir fallen auf Anhieb verschiedene Lösungswege ein, wie wir es schaffen können, deine Ziele zu erreichen...**
- ⇒ **Deine Ziele sind engagiert, aber realisierbar. Ich kann dich auf verschiedene Arten unterstützen...**
- ⇒ **Ich finde es klasse, dass wir deine Ziele formuliert haben! Genauso zielstrebig und mit der entsprechenden Weitsicht sollten wir diesen Weg gemeinsam gehen. Auf diesem Weg könnte ich dich wie folgt unterstützen...**

Schritt 5:

- o **Schritt 5 ist essenziell bei der Entscheidungsfindung und ist gleichzeitig der letzte Punkt, an dem du als Trainer den weiteren Weg schlussendlich beeinflussen kannst**
- o **Hier empfiehlt es sich, den Kunden bei seiner Entscheidungsfindung zu unterstützen – mit gezielten Formulierungen kannst du ihn in die von dir aus gesehen passende Richtung „navigieren“**

Beispielsweise können folgende Formulierungen hilfreich sein:

- ⇒ **Schau dir deinen bisherigen Weg an und wo du hin möchtest. Mit mir zusammen sparst du Zeit, Geld und kommst nachhaltig an dein Ziel**
- ⇒ **Du hast zwei Möglichkeiten, wie ich das sehe: Die erste ist, so weiter zu machen wie bisher und sich mühselig Wissen anzueignen, um dann nach kurzer Zeit die Motivation wieder zu verlieren oder das Wissen, welches ich bereits habe und von dem du sofort profitieren könntest, zu nutzen, damit wir keine Zeit verlieren und deine Ziele zeitnah angreifen und erreichen können**
- ⇒ **Ich bin hier, damit du das bekommst, was du verdienst: jeden kommenden Tag aufzuwachen und dich stetig besser zu fühlen. Nicht mehr auf der Stelle treten oder dem JoJo-Effekt unterliegen. Zusammen sind wir doppelt stark und mit meiner täglichen Betreuung wirst du deine Ziele erreichen!**

Schritt 6:

- o **Im letzten Schritt solltest du die weitere Vorgehensweise mit deinem Kunden besprechen. Es ist essenziell, dass du dir das ganze Gespräch über wichtige Aussagen und Informationen von deinem Kunden notierst, um in einem möglichen Folgetermin Anlaufpunkte für die weitere, gemeinsame Zusammenarbeit ansprechen zu können**
- o **Legt sich dein Kunde für eine bestimmte Form deines Angebotes fest, kannst du ihm die weitere Vorgehensweise präsentieren und durch den gemeinsamen Austausch anpassen**
- o **Benötigt dein Kunde noch etwas Bedenkzeit, dann hast du die Möglichkeit, einen 2. Termin für ein gemeinsames Gespräch zu vereinbaren**

Mögliche Formulierungen, um einen positiven Gesprächsausgang einzuleiten, können sein:

- ⇒ **Jetzt liegt es an dir. Du entscheidest, wie es weitergehen soll. Ich habe dir aufgezeigt, welche Wege wir gehen können, um deine Ziele zu erreichen. Was sind deine Gedanken?**



⇒ **Gemeinsam ist es immer leichter, seine Ziele zu erreichen und ich würde sich sehr gerne beim Erreichen deiner Ziele unterstützen! Gib mir nochmal einen finalen Einblick in deine Gedankenwelt, starten wir durch?**

Die Bedarfsanalyse ist ein effektives und zielführendes Instrument, um in einem Gespräch mit einem potenziellen Kunden eine passende Lösung zu finden. Nutze sie daher und passe sie an deinen Kunden an, um das bestmögliche Ergebnis zu erzielen.

BC