

Verkaufsgespräch mit Senior/innen

6 Tipps, Tricks und wichtige Punkte



1. **S**icherheit - Relativieren Sie Ängste und geben Sie Sicherheit, in dem Sie auf die Sorgen der Senior/innen eingehen. Vor allem bei Tarifen und anfallenden Kosten beim Internetsurfen besteht erhöhter Beratungsbedarf.



2. **E**rlernen - Lassen Sie Senior/innen die einzelnen Schritte selbstständig ausprobieren. So kann Gelerntes sofort umgesetzt werden. Dies baut sowohl Bedienungshürden als auch Berührungängste ab.



3. **N**utzenorientiert - Verwenden Sie eine verständliche und nutzenorientierte Sprache. Viele Begriffe* rund um neue Technologien sind nicht bekannt. Achten Sie darauf, dass Sie von Ihrem Gegenüber auch verstanden werden.



4. **I**dealer Zeitpunkt - Nehmen Sie sich ausreichend Zeit für das Beratungsgespräch. Verschieben Sie Beratungszeiten in frequenzarme Zeiträume, um Stresssituationen zu vermeiden.



5. **O**bjektivität - Nichts sollte als selbstverständliche Vorkenntnis vorausgesetzt werden. Sprechen Sie Senior/innen jedoch nicht vorschnell Kompetenz ab.



6. **R**essourcen - Geben Sie Gebrauchsanweisungen und „Erste Schritte“ ausgedruckt mit. So kann gewährleistet werden, dass Senior/innen auch zu Hause sofort mit dem Gerät weiterarbeiten können.

*Auf www.mobiseniora.at/glossar finden Sie Begriffe rund um Smartphone und Tablet verständlich aufbereitet und erklärt.