



DIE · C · GRUPPE

CONSULTING · COMMUNICATION · COACHING

Seite 1 von 1

VERKAUFSWIRKSAMER KUNDENKONTAKT

HINTERGRUND

Verkaufen ist kein Geheimnis - Techniken zum positiven Kommunikationsverhalten unterstützen verkäuferisches und kundenorientiertes Handeln. Die Teilnehmenden bekommen Werkzeuge an die Hand, die z.B. bei der Kundenakquisition, in schwierigen Verhandlungssituationen und bei Vertragsabschlüssen zum Erfolg führen.

ZIELGRUPPE

Vertriebsmitarbeiter (Innen- und Außendienst), Servicemitarbeiter, Führungskräfte, die verkäuferisch und beratend tätig sind

ZIELE UND INHALTE

Die Teilnehmenden setzen sich mit Ihrer Funktion im Unternehmen und ihrer Rolle und Ihren Zielen als Verkaufsmitarbeiter auseinander. Rollenklarheit und Orientierung unterstützen die Mitarbeiter ihre Rolle anzunehmen, auszufüllen und erfolgreich nach außen darzustellen. Ziele zur Entwicklung der persönlichen Kompetenzen und zur Erreichung der Unternehmensziele werden definiert. Die Inhalte der Trainings umfassen folgende Themen:

KLÄRUNG DER ROLLE, AUFGABEN UND ZIELE EINES VERKAUFSMITARBEITERS

- Rollenklärung: Welche Erwartungen habe ich an mich in meiner beruflichen Rolle, welche Erwartungen haben mein Vorgesetzter/ Kollegen/ Kunden an mich?
- Zielarbeit: Welche Ziele verfolge ich, um erfolgreicher zu verkaufen?
- Verkaufen und Beraten: Was brauche ich, um eine langfristige Kundenbindung herzustellen?
- Verantwortung: Wie trage ich zum Erfolg meines Unternehmens bei?
- Schwierige Situationen mit Kunden erfolgreich managen
- Umgang mit Konflikten

TRAINING VON VERKAUFS- UND BERATUNGSTECHNIKEN

- Kundenkontakt: den ersten Kontakt herstellen; und danach? Wie bleibe ich in Kontakt?
- Zuhören als Schlüssel zum Kunden: Kundenbedürfnisse erkennen und auf sie eingehen
- Fragetechniken
- Einwände: Wie gehe ich mit Einwänden der Kunden um?
- Vorbereitung auf den Kundenbesuch
- Zielorientierte Gesprächsführung
- Vertragsverhandlungen und Vertragsabschluß

TRAINING VON VERKAUFS- UND BERATUNGSTECHNIKEN

Moderation, Rollenspiele, Zielarbeit, Wahrnehmungstechniken, Grundlagen der Kommunikationspsychologie, Kommunikationstechniken wie Aktives Zuhören, gezieltes Fragen, Feedbacktechniken, Plenumsdiskussion, kollegiale Beratung, Theorieeinheiten.