

Veranstaltungs-Beschreibung

Thema: Fach**Best-Nr.:** AD1

Basis-Seminar

Ganztägige Veranstaltung 1 Tag

Verkaufstraining für den Außendienst

Grundlagen für aktives Verkaufen

Inhalt

Verkaufen ist ganz leicht, wenn der Kunde gleich ja sagt. Aber das ist kein Verkaufen, das nennt man nur Verteilen von Ware. Verkaufen beginnt dann, wenn der Kunde nicht kaufen will und z. B. mit einem Einwand kommt. Dann zeigt sich das ganze Können des Verkäufers, ob ein Abschluss getätigt wird oder eben nicht. Lernen Sie das Handwerkzeug des Verkaufens kennen und gewinnbringend zu nutzen.

Schwerpunkte

- Kunden wirklich wahrnehmen
- natürliche Freundlichkeit schafft Kundennähe
- 100 Wege ein Gespräch zu beginnen
- Argumentation leicht gemacht
- Kundenbedürfnisse verstehen und in Angebote umsetzen
- Einwände erkennen und entkräften
- verbindliche Abschlüsse tätigen

Ziele

Die Teilnehmer lernen . . .

- aktive Kundenbindung durch verbindliches und freundliches Auftreten
- überzeugende Argumente schnell zu formulieren
- Kunden mit dem richtigen Angebot zu begeistern

Erfolge

Solange der Kunde nur die Kosten sieht, aber den Nutzen oder Vorteil einer gekauften Ware oder Leistung nicht erkennen kann, kommen Sie nicht weit. Aktives Verkaufen heißt, den Kunden vom Wert des gekauften zu überzeugen.

Zielgruppe

Vertriebs-Außendienst

Methoden

Theoret. Input
mod. Gruppenarbeit
Interaktive Übungen
Prakt. Übungsaufgabe

Teilnehmerzahl: 6-12**Seminargebühr:** 1990,00 € gesamt + Reisekosten des Trainers +MWSt

Veranstaltungs-Beschreibung

Thema: Fach**Best-Nr.:** AD3

Aufbau-Seminar

Ganztägige Veranstaltung 2 Tage

Argumentationstraining

für den Vertriebsaußendienst

Inhalt

Wie findet man für jeden Kunden die richtigen Worte bei Preiserhöhungen, Sortimentsumstellungen, organisatorischen Veränderungen u.a.? Da helfen vorgefertigte Sätze recht wenig. Besser ist es, spontan und authentisch die richtigen Worte zu finden und den Kunden durch persönliche Ansprache zu überzeugen.

Schwerpunkte

- mit guter Kommunikation zum Erfolg
- positiv formulieren
- Einwand und Vorwand
- was ein Kunde nie hören will
- verdrehte Welt – argumentieren aus Kundensicht
- Argumentationsverstärker

Ziele

Die Teilnehmer lernen . . .

- schnell und einfach passende Argumente zu formulieren
- überzeugend und sicher gerade in schwierigen Gesprächen aufzutreten
- Verkaufsgespräche positiv zu gestalten und Gesprächskiller zu meiden

Erfolge

Der Kunde fühlt sich verstanden und ernst genommen. Entsprechend leichter kann er auch Sie ernst nehmen. Sie erkennen was er will und können ihm mit den richtigen Argumenten genau das richtige verkaufen.

Zielgruppe

Vertriebs-Außendienst

Methoden

Theoret. Input
mod. Gruppenarbeit
Interaktive Übungen
Prakt. Übungsaufgabe

Teilnehmerzahl: 6-12**Seminargebühr:** 3790,00 € gesamt + Reisekosten des Trainers +MWSt

Veranstaltungs-Beschreibung

Thema: Verkauf**Best-Nr.:** TE7

Aufbau-Seminar

Ganztägige Veranstaltung 1 Tag

Kundengespräche erfolgreich gestalten

Inhalt

Nicht jeder Kunde ist gleich. Lernen Sie die verschiedenen Typen an deren Gesprächsverhalten kennen und nutzen Sie dieses Wissen für den gezielten Gesprächsaufbau im direkten Gespräch wie auch am Telefon. Üben Sie wie Sie Nutzenargumente in das Gespräch einweben und damit einen (Verkaufs-)Erfolg erzielen können. Lernen Sie die Möglichkeiten der Einwandbehandlung kennen und anwenden. Vervollständigen Sie ihr Wissen, indem Sie erfahren, wie Sie mit unerwarteter Kritik umgehen und einen positiven Gesprächsverlauf erzielen können.

Schwerpunkte

- Kundentypen und Ihre Erwartungen
- Kundenwünsche und -Erwartungen ermitteln und wecken
- überzeugen durch Nutzen – richtig argumentieren – mehr erreichen
- mit einem NEIN richtig umgehen
- überraschende Kritik richtig abfedern
- Einwände und Vorwände umlenken
- Angebote nachfassen, Reaktivierung von Schlummerkunden
- Praxisübungen, Checklisten und Hilfen

Ziele

Die Teilnehmer lernen . . .

- Kunden und ihre Erwartungen richtig zu erfassen und zu überzeugen
- mit Ablehnung oder Kritik richtig umzugehen
- Einwände nicht als Sackgasse zu sehen sondern als Chance für einen Verkaufserfolg
- immer am Ball zu bleiben und Chancen für Verkäufe zu nutzen

Erfolge

Durch korrekte Argumentation und geeignete Gesprächstechniken fühlen sich Ihre Kunden nicht einfach überredet sondern richtig beraten.

Zielgruppe

Vertriebsmitarbeiter

Methoden

Theoret. Input
mod. Gruppenarbeit
Interaktive Spiele
Prakt. Übungsaufgabe

Teilnehmerzahl: 12**Seminargebühr:** 1990,00 € gesamt + Reisekosten des Trainers +MWSt

Veranstaltungs-Beschreibung

Thema: Fach**Best-Nr.:** KT01

Basis-Seminar

Ganztägige Veranstaltung 1 Tag

Der erste Kontakt - Kaltakquise am Telefon

Telefontraining für Fortgeschrittene

Inhalt

Die telefonische Neukundengewinnung ist die schwierigste Form des Verkaufs. Nur wenn Sie die erste Hürde, das Sekretariat überwinden, nur wenn Sie den Gesprächspartner mit den ersten Aussagen überzeugen, haben Sie überhaupt die Chance einen Termin zu vereinbaren oder gar den gewünschten Abschluss zu erzielen. Im Seminar werden neben dem geschickten Analysieren von Vorwänden und Einwänden auch praxistaugliche Argumente für jedes Gespräch formuliert und geübt.

Schwerpunkte

- die positive Einstellung macht's
- Wirkung von Stimme und Ton
- definierte Ziele des ersten Kontakts
- Gesprächsvariationen und ihre Wirkung
- der Interessent sagt NEIN - was nun?
- persönlicher Umgang mit Absagen

Ziele

Die Teilnehmer lernen . . .

- mit abgestimmter Stimmmodulation eine angenehme Gesprächsatmosphäre zu schaffen
- mit der passenden Gesprächsvariation mehr Zustimmung beim Gesprächspartner zu erreichen
- mit den richtigen Argumenten zum Gesprächsziel zu gelangen
- sich trotz Absagen immer wieder selbst zu motivieren
- mit Vorwänden und Einwänden richtig umzugehen

Erfolge

Im Telefonvertrieb helfen kleine Tricks, spezielle Formulierungen oder ein besseres Verständnis für den Umgang mit Ablehnung. Sie erreichen mehr Gesprächspartner, lassen sich nicht so leicht abwimmeln und kommen schneller zum Ziel.

Zielgruppe

Mitarbeiter in Terminierung und Telefonverkauf

Methoden

Theoret. Input
Einzelarbeit
Interaktive Übungen
Lehrgespräche
Prakt. Übungsaufgabe

Teilnehmerzahl: 12**Seminargebühr:** 1990,00 € gesamt + Reisekosten des Trainers +MWSt

Veranstaltungs-Beschreibung

Thema: Fach**Best-Nr.:** KT3

Aufbau-Seminar

Ganztägige Veranstaltung 1 Tag

Mit Service und Beratung zum Verkaufserfolg

Kundenberatung und Stammkundenpflege am Telefon

Inhalt

Neukundengewinnung ist teuer und aufwändig. Wer sich nur auf die Neukundenakquise stützt und Bestandskunden nicht pflegt, verschenkt wertvolles Potenzial. Dabei ist Stammkundenpflege einfacher und wesentlich günstiger.

Wie pflegt und berät man Stammkunden gezielt durchs Telefon? Lernen Sie, wie Sie die "Schätze" Ihrer Kundenkartei zu neuem Leben erwecken und sofort davon profitieren können.

Schwerpunkte

- Rolle und Aufgaben als Verkäufer und Berater am Telefon
- Stimme und Sprache am Telefon
- Gespräche gezielt planen - Ziele festlegen und erreichen
- das Gespräch: Verkauf an Bestandskunden, Angebote nachfassen, Reaktivierung von "Schlummerkunden"
- Ermittlung von Kundenwünschen, Erwartungen und Ansprüchen
- zielgerichtete Argumentation und Nutzenorientierung für den Kunden
- Umgang mit Einwänden und Vorwänden

Ziele

Die Teilnehmer lernen . . .

- ein positives Gesprächsklima zu schaffen und das Kundenvertrauen aufzubauen
- durch nutzenorientierte Gesprächsführung zielgerecht vorzugehen
- systematisch Ergebnisse zu sichern durch Bestätigung, Terminierung oder Vereinbarungen

Erfolge

Ihre Telefonate sind für den Kunden interessant, Sie machen ihn neugierig, er bleibt "dran".

Zielgruppe

Mitarbeiter im Kundenservice und Vertrieb, die häufig mit Kunden telefonieren

Methoden

mod. Gruppenarbeit
Diskussion
Interaktive Übungen
Interaktive Spiele
Lehrgespräche

Teilnehmerzahl: 12**Seminargebühr:** 1990,00 € gesamt + Reisekosten des Trainers +MWSt

Veranstaltungs-Beschreibung

Thema: Fach**Best-Nr.:** KT4

Basis-Seminar

Ganztägige Veranstaltung 1 Tag

Die Telefonzentrale - Willkommen im Unternehmen

Exzellente Imagepflege bei jedem Anruf (inbound)

Inhalt

Die Telefonzentrale ist das Aushängeschild in vielen Unternehmen. Dort erhält jeder Anrufer seinen ersten Eindruck und der entscheidet, ob man dieses Unternehmen für kompetent hält oder nicht. Durch die richtige Arbeitsorganisation und Gesprächsführung lässt sich dieser erste Eindruck positiv gestalten, denn von zufriedenen und entspannten Gesprächspartnern profitiert nicht nur der Kunde, sondern letztlich jeder Mitarbeiter im Unternehmen.

Schwerpunkte

- der erste Eindruck als Imagefaktor
- Freundlichkeit siegt!
- Begrüßung des Anrufers
- richtig empfangen, nicht loswerden
- mit richtigen Fragen schnell ans Ziel
- effektive Vermittlungstechniken
- 10 Gesprächskiller
- Stress lass nach: Umgang mit stressigen Situationen
- optimale Arbeitsplatzorganisation

Ziele

Die Teilnehmer lernen . . .

- das Telefonat als Visitenkarte des Unternehmens zu erkennen
- mit natürlicher Freundlichkeit Anrufer zum Gesprächspartner zu lotsen
- auch unter Stress einen kühlen Kopf zu bewahren
- die Prinzipien der Arbeitsplatzorganisation kennen und anwenden

Erfolge

Schaffen Sie bei jedem Anrufer einen hervorragenden Eindruck durch Freundlichkeit, Kompetenz und viele wichtige "Kleinigkeiten".

Zielgruppe

Mitarbeiter, die in der Telefonzentrale/Besucherempfang tätig sind

Methoden

mod. Gruppenarbeit
Einzelarbeit
Interaktive Übungen
Interaktive Spiele
Lehrgespräche
Prakt. Übungsaufgabe

Teilnehmerzahl: max. 12**Seminargebühr:** 1990,00 € gesamt + Reisekosten des Trainers +MWSt

Veranstaltungs-Beschreibung

Thema: Fach**Best-Nr.:** TE6

Basis-Seminar

Ganztägige Veranstaltung 1 Tag

Kundengespräche am Telefon erfolgreich gestalten

Inhalt

Für den ersten Eindruck am Telefon zählt vor allem die Stimme und die Tonlage. Lernen Sie, wie Sie vom ersten Moment einen positiven und professionellen Eindruck vermitteln. Bereiten Sie Ihre Telefonate gezielt vor und argumentieren Sie so, dass Sie den größtmöglichen Nutzen für den Kunden kurz und prägnant erfassen. Erzeugen Sie somit Sog statt Druck und erreichen damit, dass aus Interesse ein Verkaufserfolg entsteht.

Schwerpunkte

- Positive Grundeinstellung und Stimmung als mentale Voraussetzung
- Grundlagen der Kommunikation
- Richtig zuhören durch aktives Zuhören
- Die Wirkung von Stimme, Sprechweise und Betonung
- Die halbe Miete – die richtige Gesprächsvorbereitung
- Der erste Eindruck macht's
- Mit Fragen Gespräche erfolgreich steuern
- Interesse für das Angebot wecken und überzeugen
- Der Verkaufstrichter – Kontakte in Verkaufserfolg münzen

Ziele

Die Teilnehmer lernen . . .

- ihre individuelle Wirkung über die Sprache zu optimieren
- das Gespräch mit der richtigen Gesprächstechnik gezielt zu steuern
- mit Sogwirkung statt Druck Interesse zu wecken
- aus einfachen Kundenkontakten Stammkunden zu generieren

Erfolge

Sie hinterlassen einen guten und bleibenden Eindruck. Ihr Gesprächspartner hat Sie als kompetente Persönlichkeit kennengelernt und fühlte sich bei Ihnen gut "aufgehoben".

Zielgruppe

Methoden

Theoret. Input
Einzelarbeit
Interaktive Übungen
Interaktive Spiele
Prakt. Übungsaufgabe

Teilnehmerzahl: 12**Seminargebühr:** 1990,00 € gesamt + Reisekosten des Trainers +MWSt