

Mehr Erfolg durch kundenorientierte Kommunikation

Verhaltenstraining für Verkäufer und Berater

Erfolgreiche Berater und Verkäufer besitzen nicht nur hervorragende Produktkenntnisse – sie können diese auch flexibel und kundenorientiert kommunizieren. Sie können sich in die Situation ihrer Kunden hineinversetzen und den für den Kunden entscheidenden Nutzen klar und deutlich darstellen. Im Preisgespräch besitzen sie genügend Stehvermögen und finden Win-Win-Lösungen. Langfristige und belastbare Beziehungen zwischen dem Unternehmen und seinen Kunden resultieren daraus. Wesentliche Erfolgsfaktoren erfolgreicher Verkäufer und Berater auf der Verhaltensebene sind ihre persönliche Ausstrahlung, ihre Kommunikationsfähigkeit, die innere Einstellung und ihre Verhaltensflexibilität im Umgang mit den verschiedensten Kundentypen.

Zielsetzung und Nutzen:

In diesem Seminar lernen Sie die wesentlichen Grundlagen, um erfolgreich kundenorientierte Verkaufsgespräche zu führen. Sie kennen jede Phase des Verkaufsgesprächs, wissen wie Sie sich darauf vorbereiten und können sich flexibel auf die verschiedensten Kundentypen einstellen. Sie lernen Ihren persönlichen Verkaufsstil kennen und mit Begeisterung Ihr Produkt zu verkaufen.

Seminarinhalt:

- Ergebnisorientierte Verkaufsgespräche vorbereiten
- Kundengespräche am Telefon
- Der Verkaufszyklus: Gesprächseröffnung, Bedarfsanalyse, Angebot, Abschluss
- Kundenbedürfnisse analysieren
- Das Einfühlungsvermögen als Basis für kundenorientiertes Denken und Handeln
- Den eigenen Verkaufsstil erkennen
- Typgerechte Produktpräsentation: Die Psychologie des Überzeugens
- Fragemethodik und Aktives Zuhören
- Umgang mit Einwänden und anderen Kundenreaktionen
- Selbstmanagement

Seminarmethoden:

- Kurze Lehrvorträge, Praxisübungen, Gruppenarbeiten, Einsatz von Videoanalysen, intensive Feedbackprozesse zum persönlichen Auftreten vertiefen den Lernprozess

Teilnehmerkreis:

- Verkäufer, Berater

Dauer:

- 2-3 Tage (bei 8 Teilnehmern) auf Wunsch plus 1-2 Tage zum Vertiefen des Gelernten