

Seminar: **Verkaufs- & Beratungsgespräche im technischen Vertrieb/After Sales hautnah erleben & sicher führen – mit Testkauf**

Dauer: 3 Tage, davon 1 Tag Follow up nach 4 bis 6 Wochen

Teilnehmer: optimal 8, maximal 12

Ziele: In diesem Seminar lernen die Teilnehmer aktiv, wie ein Beratungsgespräch so geführt werden sollte, dass der Kunde auf allen Ebenen optimal bedient wird. Nicht was wir sagen, sondern wie wir etwas sagen und wie wir uns dabei verhalten, das allein ist viel wichtiger für erfolgreiche & nachhaltige Kundenbeziehungen. Das Seminar richtet sich an Mitarbeiter, die im technischen Verkauf, in der Beratung oder im Kundendienst tätig sind.

Inhalte: SELBST- UND BERATUNGSVERSTÄNDNIS

- Wer bin ich als Berater?
- Das FISHI-Prinzip
- Einstellungen/Glaubenssätze zu mir, zu anderen und zur Arbeit
- Danken kommt von denken und Dienstleistung von dienen
- Wie sieht mich der Kunde?
- Funktions- und Rollenklärung
- Was ist eigentlich so schlecht am Verkaufen?

GRUNDLAGEN ERFOLGREICHER KOMMUNIKATION

- Erfolgsbeeinflussende Faktoren
- Was ist Kommunikation?
- Wie funktioniert Kommunikation?
- Gefühl und Verstand
- Bedeutung von Nähe & Distanz
- Wodurch gewinnt man Ausstrahlung?
- Die 4 Seiten einer Nachricht
- Konfliktvorbeugung
- Emotionale Intelligenz – Empathie als Faktor erfolgreicher Kommunikation

KÖRPERSPRACHE

- Das Vokabular der Körpersprache
- Körpersprache lesen
- Kundenorientierte Körpersprache sprechen

KUNDEN-TYP-ORIENTIERTE KOMMUNIKATION (IM FOLLOW UP)

- Erkenne dich selbst – Persönlichkeitstest
- Erfolgreiche Kommunikation mit unterschiedlichen Persönlichkeitstypen

GESPRÄCHSLEITFADEN FÜR VERKAUFGESPRÄCHE

- Phasen eines Verkaufsgesprächs
- Bedarfsanalyse
- Überzeugungstechnik/Nutzenargumentation
- Einwandbehandlungstechniken

SICHER REKLAMATIONSGESPRÄCHE FÜHREN

- Typische Fehler
- Reklamationsprävention
- 20 Punkte für die erfolgreiche Reklamationsbehandlung
- Die Chance in der Reklamation sehen und ergreifen
- Beschwerdemanagement

TESTKAUF & AUSWERTUNG

- Durchführung eines Testkaufs technisch erklärungsbedürftiger Produkte/Dienstleistungen durch die TN in 2er Gruppen.
- Analyse des Testkaufs nach einem vorgegebenen Bewertungsmaßstab („harte“ & „weiche“ Faktoren) und Präsentation der Ergebnisse durch die TN
- Ableitung von Handlungsalternativen

VERTRAG MIT SICH SELBST

- Die Teilnehmer schließen nach Abschluss der ersten 2 Tage einen Vertrag mit sich selbst mit der Zielsetzung, die dort vereinbarten Punkte bis zum Follow up umzusetzen. Zu Beginn des zweiten Teils berichten die TN dann von Ihren Erfahrungen.

Methoden: Lehrvortrag, Diskussion, Videosequenzen, Gruppenarbeit, Einzelarbeit, Rollenübungen, Gesprächs- und Situationstraining (mit Videoauswertung), Exkursion für Testkauf