

## Kommunikation, Kompetenz und Kundenorientierung - Praxisorientierte Vertriebswerkstatt von A wie Akquise bis Z wie Ziele

- ZIELGRUPPE:** Vertriebsmitarbeiter/innen
- BESCHREIBUNG:** Mitarbeiter/innen im Vertrieb stehen täglich an vorderster Front. Sie erfassen den Bedarf und bieten eine Lösung in Form hochwertiger Produkte und Dienstleistungen an. In diesem Workshop üben wir gemeinsam Formen der lösungsorientierten Kundenberatung ein. Die Workshop-Teilnehmer/innen stellen Verkaufsgespräche nach, verbessern ihr Auftreten und erarbeiten realistische Lösungen.
- ZIELE:** Sie sind in diesem Workshop richtig, wenn Sie miteinander die Unternehmensziele angehen und fachliche Probleme lösen wollen.
- INHALT:**
- Modul I – Business Knigge
    - ➔ Persönlicher Umgang mit Geschäftspartnern
    - ➔ Umgangston am Telefon
    - ➔ 10 Tipps zur Höflichkeit
    - ➔ Was sind unsere Dienstleistungen / Produkte?
    - ➔ Wer sind unsere (potenziellen) Kunden?
    - ➔ Was hat der Kunde davon? (Nutzen)
  - Modul II - Kommunikationstechnik
    - ➔ Kommunikations- und Fragetechniken
    - ➔ ABC-Analyse
    - ➔ Zufriedenheitsanalyse
    - ➔ Erarbeitung von Hilfsmitteln und eigenen Methoden
    - ➔ Workshop mit Gruppenarbeit und Telefonsimulation
  - Modul III - Gesprächsführung
    - ➔ Verhandlungsführung & Gesprächshaltung
    - ➔ Bedarfsorientierter Verkauf
    - ➔ Zielorientierte Abschlusstechniken
    - ➔ Akquisitionsgespräche / Reklamationsgespräche
    - ➔ Training der Gesprächskompetenz
  - Modul IV – Bestandsaufnahme und Transfer in den Betrieb
    - ➔ Kurzcoaching am Arbeitsplatz
    - ➔ Individuelle Tipps für die Gesprächsführung
    - ➔ Kundengespräche mit Rückmeldung durch Personalentwickler
    - ➔ Individueller Abschluss nach Wunsch: Team, Messe, Kunde
- METHODEN:** Praxisorientierter Input, Gedankensturm, Moderation, Gesprächssimulation in der Gruppe, Feedback und Coaching
- TRAINER:** Frank Ehnes, Dipl. Betriebsw. (FH), Verkauf & Personal
- ZEIT:** 1 Tag mit 8 Unterrichtsstunden pro Modul