

Kundengespräche im Verkauf

Die Art und Weise, wie Sie als Fachmann/-frau dem Kunden gegenüber treten, trägt oft mehr zu Ihrem Erfolg bei als die reinen Sachargumente oder der Preis. Je nachdem, wie fair und wertschätzend Sie auf den Kunden eingehen – seine persönlichen Bedürfnisse als auch seine individuelle Situation berücksichtigen – wird der Kunde zufrieden sein und dafür sorgen, dass positiv über Sie und Ihr Unternehmen geredet wird.

Die Teilnehmer lernen:

- Verkaufsgespräche effizient durchzuführen und zum Abschluss zu bringen,
- Kunden einzuschätzen und adäquat auf sie zu reagieren,
- Überzeugend aufzutreten und wirkungsvoll zu argumentieren,
- Den Wirkungsgrad des Verkaufsgesprächs durch Einsatz von Körpersprache zu erhöhen,
- Einwänden und Widerständen wirkungsvoll zu begegnen.

Themenschwerpunkte sind:

- Der erste Eindruck wirkt,
- Innere Haltung zum Kunden definiert das Kundengespräch,
- Beziehung aufbauen,
- Bedürfnisse des Kunden erforschen und Produktnutzen generieren,
- Die Strategie des Begleitens und Führens beim Kunden,
- Dem Widerstand / Den Reklamationen des Kunden mit Win-Win-Strategien begegnen,
- Fettnäpfchen und Fallen im Kundengespräch,
- Steuerungsinstrumente bei „schwierigen“ Kunden

Methoden:

- Vorträge, Rollenspiele, Einzel- und Gruppenarbeit, Video-Feedback

Zielgruppe:

- Mitarbeiter und Führungskräfte, die im Verkauf tätig sind.