

Kunden happy machen und binden

Nutzen Sie die Erfahrungen eines Trainers, der selbst jahrelang auf Kundenseite und auf Vertriebsseite gearbeitet und daher viele Herausforderungen selbst erlebt und gemeistert hat.

Zielsetzung

Sie haben eine Verkaufsmannschaft mit unterschiedlichen Fertigkeiten und wollen das Niveau deutlich anheben.

Sie wollen Ihre Kundenbetreuung verbessern und Ihre Kunden fest an Ihr Unternehmen binden.

Sie wollen Ihre Kunden zielgerichtet ansprechen und zusätzliche Umsatz-Potenziale erschließen.

Zielgruppe

Verkäufer und Kundenbetreuer mit anspruchsvollen Kunden und Zielen.

Inhalt

Die Erfolgsfaktoren für Ihre Kundenbindung sind: Sie verstehen Ihre Kunden. Jeden Tag *erneut*. Und Sie befriedigen ihre Bedürfnisse. Punkt.

Das gilt es geschickt anzugehen, da die Kunden manchmal selbst nicht genau wissen, was sie wollen - und Sie als Kundenberater wissen das manchmal *zu* genau.

Wichtige Lernfelder sind:

- Positive Grundeinstellung
- Erst verstehen, dann verstanden werden
- Zuhören, um zu verstehen und Fragenkompetenz
- Nutzenargumentation für den Kunden
- Gewinn-Gewinn als einzige Lösung
- Bewusste Körpersprache
- Sprachmuster erfolgreichen Verkaufens
- Verantwortung
- Vertrauen

Methodik

Wir schneiden unsere Trainings auf Ihre Bedürfnisse zu: Die Methodik und genauen Inhalte sprechen wir mit Ihnen ab. Dabei erhält Ihr Transfer in den Arbeitsalltag ein besonderes Gewicht. Sie erhalten konkrete Hilfsmittel (Gesprächsleitfaden, Checklisten), die Sie nach dem Training in der Praxis immer wieder nutzen.

Der Trainer arbeitet mit Ihren konkreten Zielsetzungen und Erwartungen. Sie bringen eigene Fälle bzw. Themen ein. Sie reflektieren und erkennen eigene Motive, vergleichen Selbst- und Fremdbild und genießen Ihre persönlichen Aha-Momente.

Je nach Auftrag vermittelt Ihnen der Trainer Theorie (Gewinn-Gewinn Konzept, Nutzenargumentation, Harvard Konzept), und Sie üben diese Ansätze in Rollenspielen interaktiv. Das Training ist also erfahrungsorientiert; d. h. Sie erleben ihr eigenes Verhalten und dessen Konsequenzen sehr intensiv. Nun können Sie neue Gewohnheiten entwickeln.