

# Spitzenleistung durch kundenorientierte Gesprächsführung



## Verhaltenstraining für Verkäufer und Berater

---

Erfolgreiche Berater und Verkäufer zeichnen sich neben fundierter Produktkenntnisse durch überdurchschnittliche Kommunikationsfähigkeit und ein ausgeprägtes Einfühlungsvermögen aus. Sie können sich in die Situation ihrer Kunden hineinversetzen und den für den Kunden entscheidenden Nutzen verkaufen. 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 auf der Verhaltensebene sind dabei ihre Ausstrahlung, ihre Persönlichkeit, die innere Einstellung und ihre Verhaltensflexibilität im Umgang mit den verschiedensten Kundentypen.

### **Zielsetzung und Nutzen:**

In diesem Seminar lernen Sie die wesentlichen Tipps, Tricks und Kniffe kennen, 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:**

- Den eigenen Verkaufsstil entdecken
- Ergebnisorientierte Verkaufsgespräche vorbereiten
- Kundengespräche am Telefon
- Der Verkaufszyklus: Gesprächseröffnung, Bedarfsanalyse, Angebot, Abschluss
- Kundenbedarfe und -bedürfnisse analysieren
- Das Einfühlungsvermögen als Basis für kundenorientiertes Denken und Handeln
- Typgerechte Produktpräsentation: Die Psychologie des Überzeugens
- Fragemethodik und aktives Zuhören
- Persönliche Gesprächsstrategien erkennen
- Selbstmanagement

### **Seminarmethoden:**

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

### **Teilnehmerkreis:**

- Verkäufer, Berater

### **Dauer:**

- 3 Tage (bei 6 – 8 Teilnehmern) plus 2 Tage Follow-Up zum Vertiefen des Gelernten