

KEY ACCOUNT MANAGEMENT IM INNENDIENST

SCHLÜSSELKUNDEN-MANAGEMENT IM INNENDIENST

- >> Grundlagen für erfolgreiches Key Account Management
- Was macht einen Kunden zum Schlüsselkunden?
- Vorteile der Schlüsselkunden-Betreuung durch den Innendienst
- Abgrenzung der Kompetenzen Innendienst vs. Außendienst
- Organisatorische Voraussetzungen

BESONDERHEITEN BEI DER KOMMUNIKATION DES INNENDIENSTES MIT KEY ACCOUNTS

- >> Phasen und eigene Funktion bei Kundengesprächen
- Positive Sprache, bestimmte Sprache, Gesprächs-Sympathie
- Professionelle Fragetechniken
- Checkliste zur Vorbereitung und Kontrolle von Kundengesprächen

KEY ACCOUNTS PROFESSIONELL MANAGEN

- >> GUARD – Grundlage für effektives Schlüsselkunden-Management durch den Innendienst
- Aufbau und Pflege eines Ansprechpartner-Netzwerkes zusammen mit dem Außendienst
- Entscheider beim Kunden erkennen und steuern
- Rolle und Aufgaben des Innendienstes bei der Betreuung der Ansprechpartner

DIE BESONDERE HERAUSFORDERUNG: KONTAKT ZU SCHLÜSSELKUNDEN PER TELEFON

- >> Individuelle und typengerechte Ansprache
- Zielgerichtete Positionierung von Informationen
- Aktive Förderung von Kundenbindung durch Kundenzufriedenheit

EXKURS: SCHWIERIGE KUNDENGESPRÄCHE

- >> Reklamationen
- Beschwerden
- Umgang mit Emotionen

VON DER PFLICHT ZUR KÜR: CROSS- UND UP-SELLING-POTENZIALE ERKENNEN UND AUSSCHÖPFEN

- >> Kundenpotenzial-Analysen
- Aufbau der Argumentationskette
- Initiierung eines Verkaufsprozesses

ZIELGRUPPEN

- >> FACH- UND FÜHRUNGSKRÄFTE INNENDIENST
- >> KEY ACCOUNT MANAGER INNENDIENST
- >> GEBIETS- UND REGIONALVERKAUFSLEITER
- >> VERTRIEBS- & VERKAUFSLEITER

SEMINARZIELE

Die Schlüsselkunden-Betreuung – das Key Account Management – gehört heutzutage zum Standard-Repertoire einer erfolgreichen Außendienst-Organisation. Oft können aber gerade diese besonders wichtigen Kunden nicht mehr ausreichend durch den jeweiligen Key Account Manager alleine betreut werden. Kundenunzufriedenheit, schlimmstenfalls der Verlust der ganzen Kundenbeziehung sind dann häufig die sehr schmerzhaften Folgen. Was liegt also näher, als das Schlüsselkunden-Management auf die Innendienst-Organisation auszuweiten?

Aufbauend auf den Grundlagen für erfolgreiches Key Account Management durch den verkaufsaktiven Innendienst erfahren Sie in diesem Seminar, welche organisatorischen Anforderungen zunächst erfüllt sein müssen. Darüber hinaus erweitern Sie ganz gezielt Ihre bereits vorhandenen verkäuferischen Fachkenntnisse, insbesondere im Hinblick auf die Entwicklung und Umsetzung einer erfolgreichen Innendienst-Verkaufsstrategie speziell für Key Accounts. Sie erlernen außerdem den professionellen Einsatz verkaufspsychologischer Techniken und Instrumente, bezogen auf die Besonderheiten der Schlüsselkunden-Betreuung per Telefon.

VERANSTALTUNGSDATEN

Termine & Orte finden Sie auf dem PDF-Anmeldebogen unter:

www.verkaufsleiterschule.de/10127

Dauer 2 Tage von 09:00 – 17:00 Uhr

Teilnahmegebühr 1.450 € (zzgl. MwSt.)

Buchungscode 10127

>> IHR REFERENT





ECKHARD MOSER
 SENIOR TRAINER
 Lorenz-Seminare


**AUCH INHOUSE
BUCHBAR!**


**ANMELDEBOGEN UNTER:
WWW.VERKAUFSLEITERSCHULE.DE/10127/A**

