



## Typisch Kunde!

### Lorenz-Seminare

Personality & Competence Training



**Ziele:** Verkaufserfolge bauen sich auf mehreren Bausteinen auf. Der vielleicht entscheidendste dabei ist die Kommunikationskompetenz des Verkäufers.

Sie ergibt sich aus der richtigen Einstellung, einer positiven, selbstbewussten Persönlichkeit, dem aktiven Zuhören wie dem wirkungsvollen Sprechen, einer hohen Einfühlsamkeit ebenso wie aus Abschlussdominanz – alles verbunden mit Methodik und Erfahrung.

In Typisch Kunde! erweitern die Teilnehmer sehr gezielt ihre Menschenkenntnis und erfahren Mittel und Methoden, diese in Ihren Verkaufsgesprächen aktiv und gewinnend einzusetzen. Sie erhalten Wissen und klare Impulse, sich selbst und Ihre Gesprächspartner deutlich besser zu verstehen und durch ein professionelles Gespräch zum Ziel und gekonnt zum Verkaufsabschluss zu führen.

Das vermittelte Wissen aus der Verkaufspsychologie und die angewandten Methoden sind state-of-the-art und bieten das heute wirkungsvollste Kommunikationswissen für Verkäufer und Berater.

#### Inhalte:

- ▶ Eigen- und Fremdbild als Verkäufer
- ▶ Menschenkenntnis und Kommunikationskompetenz im Verkauf und in der Beratung
- ▶ Bewusst mit Sach- und Beziehungsebene arbeiten
- ▶ Wahrnehmung: Alle Sinne schärfen und nutzen
- ▶ Eigenbild und Fremdbild (Johari-Fenster).
- ▶ Methodik: Verkaufen mit Perspektive (Fünfstufiges Verkaufsgespräch).
- ▶ Gezielter Einsatz von Fragetechniken zur Gesprächsführung.

- ▶ Professioneller Umgang mit verschiedenen Gesprächspartnern: Typologie im Kundenkreis nach Lorenz (Basis: Riemann/Thomann-Modell)
- ▶ Typerkennung (Telefon, Gespräch, Arbeitsumgebung, Äußeres, Körpersprache)
- ▶ Nutzenargumentation = Mehrwertargumentation
- ▶ Einwände erkennen und für die eigene Argumentation nutzen
- ▶ Erfolgreiche Verkaufsabschlussgespräche. Persönlichkeit, Einstellung und Abschlusskompetenz.

#### Zielgruppe:

Fortgeschrittene Verkaufsmitarbeiter und Kundenberater

#### Didaktik/Methoden:

Vortrag, Demonstrationen, Übungen, Einzel- u. Gruppenarbeit, Fallbeispiele und Rollenspiele im Videofeedback.

#### Seminardaten:

Dauer: 2 Tage: Wissensvermittlung, Feedback und Fallbeispiele;  
3 Tage: plus intensives Rollenspieltraining mit Videofeedback

#### Seminarberatung und Buchung:

Telefon 06329-989243  
info@lorenz-seminare.de