



Verkauf von Dienstleistung und Beratung

Lorenz-Seminare

Personality & Competence Training



Ziele: Der Vertrieb von Produkten und der Vertrieb von Dienstleistungen weisen in der Praxis wichtige Unterschiede auf. Um Dienstleistungen erfolgreich zu verkaufen, muss u.a. wesentlich mehr mit der Entwicklung von individuellen Perspektiven für den Kunden gearbeitet werden. Die Teilnehmer erhalten Einblick in das kommunikative und verkäuferische Wissen um Dienstleistungen erfolgreich verkaufen zu können. In Rollenspielen zur Verkaufsanbahnung, Verkaufsverhandlungen und Abschlussituationen (mit Trainer-/Videofeedback) werden diese Kenntnisse intensiv trainiert und erlebt, um sie bereits in der Seminarsituation in die persönliche Praxis zu überführen.

Nach dem Training sind die Teilnehmer mit den Gesetzmäßigkeiten im Verkauf von Service- und Dienstleistungen bestens vertraut und können auch erklärungsbedürftige Produkte erfolgreich verkaufen.

Inhalte:

- ▶ Aktuelle Markt- und Verkaufssituation
- ▶ Bedürfnisse und Bedürfnisdefizite nach Abraham Maslow
- ▶ Vom „inneren Motiv“ zum Kaufmotiv
- ▶ Persönliche Bedürfnisstrukturen
- ▶ Basiskompetenzen im Verkauf (Das magische Dreieck: Verkäufer-, Produkt/ Dienstleistungs-, betriebswirtschaftliche Kompetenz)
- ▶ Wesentliche Unterschiede zwischen Produkten und Dienstleistungen
- ▶ Einführung in die kundenorientierte Kommunikation
- ▶ Erfolgreiche Gesprächsführung
- ▶ Verkaufsgespräch mit kundespezifischer Perspektive
- ▶ Umgang mit verschiedenen Gesprächspartnern

Zielgruppe:

Verkaufsmitarbeiter in den Bereichen Dienstleistung, Service und Projekte.

Didaktik/Methoden:

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

Seminardaten:

Dauer: 2 Tage (kleine Gruppe), 3 Tage (ab 8 oder mehr Teilnehmer)

Seminarberatung und Buchung:

Telefon 06329-989 243
info@lorenz-seminare.de