



Bereichsübergreifendes Training

Dieses Training ist ideal für kleinere Unternehmen.

In diesem Training werden Ihre Mitarbeiter bereichsübergreifend (Aussendienst, Innendienst, Hotline) weitergebildet. Produkte & Firmenkenntnisse, Verkaufstechniken, Serviceorientierung und die individuellen Themen Ihrer Firma werden mit dem Fokus auf exzellenten Service vertieft.

Zielgruppe

Das Training richtet sich an alle Mitarbeiter, die direkt oder indirekt in Kundenkontakt stehen und das Basis-Seminar besucht haben.

Teilnehmeranzahl

max. 12

Zeiten

8 Stunden inkl. Pausen

Ziele

Die Teilnehmer erkennen den Wert ihrer Tätigkeit als Dienstleister und Verkäufer als Erfolgsfaktor für das eigene Unternehmen. Kommunikationstechniken und gutes Selbstmanagement steigern die eigenen Möglichkeiten, um besser und umfassend kundenorientiert handeln zu können.

Nach dem Training:

- identifizieren sich die Teilnehmer mit den eigenen Kunden, erkennen Kundenerwartung und Kundennutzen und können optimal darauf eingehen.
- kennen sie Techniken um Vertrauen zu schaffen und Kunden zu begeistern.
- erkennen sie die Chancen von Zusatzverkäufen für den Kunden und das eigene Unternehmen und kennen grundlegende Verkaufstechniken.
- begreifen sie ihr Verhalten und Auftreten als das des Unternehmens.
- wissen sie, inwiefern Eigenverantwortung, konkrete Zielsetzungen und der ökonomische Umgang mit eigenen Ressourcen wichtig für gute Dienstleistungsbeziehungen sind.
- können sie verschiedene Arten von Einwänden, Reklamationen und Kritik identifizieren und wissen damit umzugehen.
- kennen sie Techniken der positiven Gesprächsführung.
- kommunizieren sie mit verschiedenen Kunden adressatengerecht.
- beherrschen sie Fragetechniken für zielgerichtete Kundenkommunikation.
- kennen sie die [EDA-Strategie](#) und können diese für eigene Ziele einsetzen.

Methodik

Vortrag, Diskussion, Übungen, Fallstudien und Rollenspiele mit Situationen aus dem eigenen Berufsalltag