

LEINE MEDIATOREN

Vom Kundenanliegen zum Verkauf

„Kundenanliegen vertrieblich wandeln“



Vom Kundenanliegen zum Verkauf

„Kundenanrufe vertrieblich wandeln“

Beschreibung

Zu jeder Zeit rufen Kunden aus den unterschiedlichsten Gründen auf den Hotlines an. Jeder dieser Anrufe ist eine potentielle Möglichkeit, dem Anrufenden das passende Produktangebot zu präsentieren. Mitarbeitende nutzen diese Chancen oft aus ganz verschiedenen Motivationen nicht.

Denken aus dem eigenen Geldbeutel, Unsicherheiten in der Ansprache und bei den echten Nutzen für den Kunden, aber auch Ängste vom Kunden wegen eines Angebotes beschimpft zu werden, sind nur einige Beweggründe den Vertrieb zu lassen.

In diesem Workshop nehmen wir die Ängste und geben Sicherheit. Die Teilnehmenden erarbeiten sich das notwendige Handwerkszeug und bekommen Spaß am aktiven Verkaufen.

Inhalte

- Überleitung/Ansprache
- Bedarf kommt von Bedürfnissen
- Die Kunst die richtigen Fragen zu stellen
- Zuhören leicht gemacht
- Bildlicher Aufbau des Angebots
- Nutzenformulierungen contra Produktmerkmale
- Einwände sind meine Chance
- Den Erfolg einfahren und als zusätzliche Motivation nutzen.

Lernziel/Nutzen

Die Teilnehmenden können sicher eine Überleitung in den Vertrieb, bei unterschiedlichen Geschäftsvorfällen formulieren. Sie unterscheiden Produktmerkmale von Nutzenformulierungen und wenden sie entsprechend an. Kaufsignale werden erkannt, Einwände behandelt und in den Abschluss überführt.

Voraussetzungen zur Teilnahme

Grundlagen der Kommunikation

Zielgruppe

Der Workshop richtet sich an Mitarbeitende in Call- und Servicecenter, mit direktem Kontakt zu den Kunden.

Investition

Möchten Sie das Training Inhouse buchen oder bevorzugen Sie eine externe Tagungsstätte. Je nach Wahl geben wir Ihnen ein individuelles Angebot ab.

Dauer

2 Tage
Der Workshop kann auch modular in vier Einheiten durchgeführt werden. Dazu empfehlen wir ein begleitendes Live-Coaching

Teilnehmerzahl

Minimum: 6
Maximum: 12

Standorte

Bundesweit