



## **Aktiv verkaufen für Außen- und Innendienst Modulares Entwicklungs-Training (Präsenz & Online)**

Die Zeiten haben sich geändert und sie werden sich auch in Zukunft weiter ändern. Wer heute den Kunden in den Mittelpunkt stellt, benötigt Mitarbeiter die aktiv verkaufen können.

Denn die Mitarbeiter sind es letztendlich, die den Service und die Leistungen des Unternehmens zum Kunden transportieren. Und der Kunde ist der, der entscheidet, mit wem er zusammenarbeiten möchte.

Das Ziel dieses modularen Seminars ist, durch kleine „Wissens und Training-Nuggets“ und die entsprechende Umsetzungszeit, eine wirkliche Verhaltensänderung der Teilnehmer herbeizuführen. Und damit langfristige Erfolge für Sie und für Ihr Unternehmen zu erzielen.

***„Erfolgreich verkaufen heißt, seine Begeisterung verkaufen.“***  
*Michael Marie Jung*

### **Module**

- 1. Grundlagenbildung & Kennenlernen** als Präsenzveranstaltung (1 Tag)  
oder Online (2 x ½ Tag)  
„Aktiv verkaufen“ gegenüber „auf Kunden warten“  
Grundlagen guter Kommunikation & Rhetorik  
Die Phasen eines erfolgreichen Verkaufsgespräches  
Der erste Eindruck entscheidet, denn Kunden-Sympathie ist kein Zufall!  
Wer fragt führt! Fragearten & ihre praktische Anwendung  
Bedarfsermittlung! Was möchte der Kunde wirklich?  
Ein guter Verkäufer kann „aktiv zuhören“!  
Rhetorik für Verkäufer 1 - Die Macht der Sprache, Stimme & Körpersprache
- 2. Rhetorik im Verkauf 2** (Online Training ½ Tag)  
Das Spiel mit dem Status  
Killerphrasen & Co – unsichere Formulierungen, Füllwörter, Schnörkel  
Was überzeugt den Kunden wirklich? - Kundennutzen richtig übersetzen  
Visualisierung – auch am Telefon oder im Online Meeting
- 3. Schwierige Kunden im Verkauf** (Online Training ½ Tag)  
Was sind „schwierige Kunden“?

Das Johari Fenster - Selbst- & Fremdbild  
Kundenanalyse nach dem Farbenmodell  
professioneller Umgang im Kundengespräch

4. **Schwierige Situationen im Verkauf 1** (Online Training ½ Tag)  
Wie ist Ihre innere Einstellung dazu? Gedanken & Kopfkino  
Angebote erfolgreich nachfassen  
Cross & Up Selling: Chancen für Mehrumsatz & zufriedene Kunden
5. **Schwierige Situationen im Verkauf 2** (Online Training ½ Tag)  
Einwände sind Chancen  
Umgang mit persönlichen Angriffen  
Preis- & Rabattverhandlungen
6. **Neukundengewinnung – Akquise** (Online Training ½ Tag)  
Akquise – eine gute Vorbereitung ist der halbe Auftrag  
Kunden-Interesse schnell wecken  
Welchen Benefit hat Ihr Kunde? Mehrwert & Alleinstellungsmerkmale
7. **Verkaufsgespräche aktiv führen** (Online Training ½ Tag)  
Training: unterschiedliche Gespräche führen  
Vorbereitung, Durchführung, Abschluss und Nachbereitung
8. **Wie werde ich noch besser?** (Online Training ½ Tag)  
Wie hoch ist Ihr EQ? Emotionale Intelligenz  
Selbstführung, Selbstregulierung & Selbstmotivation  
Ihre persönliche Stärken- / Schwächen-Analyse  
Welche Eigenschaften machen den erfolgreichen Verkäufer aus?  
Wie hat sich der Verkauf verändert und wie arbeitet der AD der Zukunft?
9. **Beschwerdemanagement** (Online Training ½ Tag)  
Wie Sie erfolgreich mit Reklamationen und verärgerten Kunden umgehen  
Wie verhalten sich Menschen bei Konflikten und Ärger?  
Welchen Blickwinkel hat der Kunde?  
Die sechs Phasen einer erfolgreichen Reklamationsbearbeitung  
Wie finden wir die richtigen Worte? Rhetorik im Reklamationsgespräch  
Wie überbringe ich schlechte Nachrichten?

## **Durchführung & Nachhaltigkeit**

Zwischen den Modulen eine 1 bis 2-wöchige praktische Anwendungs- und Trainingsphase