



Kunden-Gespräche online führen

Bewegen Sie sich sicher im virtuellen Raum! Messen, Showroom und Kundenbesuche

Die Digitalisierung verändert vieles im Vertrieb. Hatten wir gestern noch überwiegend persönliche Kontakte, werden wir in Zukunft viele Gespräche mit dem Kunden online führen. Diese moderne Art der Kommunikation bietet viele Vorteile, jedoch sind Umdenkprozesse und Veränderungen in unserem persönlichen Verhalten wichtig.

Und genau darum geht es in diesem Online-Workshop. Wie können wir unsere Kunden zu einem Online Besuch motivieren, wie einladen und wie führen wir die Gespräche aktiv und überzeugend?

***Nicht die Großen fressen die Kleinen,
sondern die Schnellen die Langsamen.*** *Josef Schmidt*

Inhalte

1. Umgang und Knigge mit Online Meeting-Programmen

Vorteile von Online Meetings

Meine Umgebung und ich: Hintergrund, Geräuschkulisse, Out-Fit

Einladung zum Online Meeting

Online-Tools: Was ist alles möglich und wie einzusetzen?

Wie motiviere ich meine Kunden zum Online Treffen?

2. Gespräche online führen

Begrüßung- und Vorstellungsphase gekonnt meistern

Frage-Techniken: Gespräche lenken und Gesprächspartner aktivieren

Welche Aufgaben habe ich als Moderator?

Was tun, wenn der Kunde die Kamera nicht einschaltet?

Rhetorik im Online-Meeting – Sprache, Körpersprache, Mimik u.v.m.

Umgang & Möglichkeiten mit geteiltem Bildschirm

Visualisierung und Aktionen sind Online besonders wichtig



3. **Produkt-Präsentation**

Gespräche mit mehreren Personen online führen und lenken

Wie gestalten & präsentieren? PowerPoint, Bilder, Produkte, Unterlagen, Videos

Kleine Trainingseinheiten zum ausprobieren

4. **Wie bewegen wir uns im Live-Chat?**

Machen Sie den ersten Schritt! Besucher aktiv ansprechen

Besucher schnell identifizieren und einschätzen

Wie biete ich freundlich und ohne Druck meine Hilfe an?

Besucher-Interesse wecken und auf dem Online Messestand/Showroom halten

Wie leite ich weiter, wenn ich nicht weiterweiß?

Gruppengröße, Durchführung & Nachhaltigkeit

Der Workshop findet Online in Kleingruppen (5 - max. 8 Teilnehmer) statt.

Zeitliche Empfehlung: 2 x 4 Stunden/Gruppe – dazwischen eine Umsetzungsphase (1-2 Wochen) zum Ausprobieren und trainieren (Nachhaltigkeit)