

## Professionell verkaufen

Der Verkauf von Dienstleistungen bedarf neben erstklassiger Produkte einer professionellen Vorgehensweise. Kunden lassen sich heute nicht mehr überreden; sie sind heute anspruchsvoller denn je. Sie wollen vor allem das Gefühl haben, dass die Verkäufer ihre Bedürfnisse erkennen und beachten, wie auch ihre Zweifel und Bedenken ernst nehmen und akzeptieren. In diesem Seminar werden die TeilnehmerInnen mit den Methoden des modernen systematischen Verkaufs von Dienstleistungsprodukte vertraut gemacht und haben Gelegenheit deren gezielten Einsatz in typischen Verkaufssituationen zu erproben.

**Zielgruppe:** Führungskräfte und MitarbeiterInnen mit Vertriebsaufgaben

### **Ziele der Veranstaltung:**

- Die Grundtechniken des erfolgreichen Verkaufens kennen und anwenden können
- Auf anspruchsvolle Verhandlungspartner individuell eingehen lernen.
- Typische Verkaufssituationen mit logistischem Hintergrund üben

### **Inhalte:**

#### **Vorbereitung und Planung eines Verkaufsgesprächs**

- Die fünf Phasen des Verkaufsgesprächs
- Erfolgreich telefonieren und terminieren

#### **Einen guten Kontakt zu Kunden aufbauen**

- Sich auf die Körpersprache und Wortwahl der Kunden einstellen
- Die Sprach-, Denk- und Gefühlswelt der Kunden wahrnehmen
- Die (unbewussten) individuellen Bedürfnisse der Kunden erkennen

#### **Durch Fragen führen und überzeugend argumentieren**

- Mit aufschließenden Fragen die Kaufmotive der Kunden erfahren
- Mit nutzen- und lösungsorientierten Argumenten die Kunden überzeugen
- Mit den richtigen Verhandlungstechniken Einwände in Ziele umwandeln

#### **Kaufsignale erkennen und das Ziel im Auge behalten**

- Die wichtigsten körpersprachlichen und verbalen Kaufsignale
- Die wichtigsten Schritte der Überwindung von Preishürden
- Der Abschluss und After-Sales-Aktivitäten