

# VerkäuferIn im Innendienst

Die perfekte Ausbildung für die besonderen Anforderungen, denen ein/e VerkäuferIn im Innendienst ausgesetzt ist.

---

Die perfekte Ausbildung für die besonderen Anforderungen, denen ein/e VerkäuferIn im Innendienst ausgesetzt ist. - Näher an der Praxis ist fast nicht mehr möglich!

Im Verkauf zeichnet sich ein neuer Trend ab: Die wirtschaftlichen Zwänge werden den Wandel zu einem verkaufsaktiven Innendienst beschleunigen. Außen- und Innendienst werden sich zunehmend auf gleicher Augenhöhe begegnen und die Aufgabenverteilung wird auf eine veränderte Basis gestellt werden. Diesem neuen Bild der Innendienst-VerkäuferInnen zu entsprechen, erfordert ein Umdenken und somit einen Bewusstseinsbildungsprozess. Darüber hinaus werden in dieser Ausbildungsreihe viele neue Wissens Elemente, Checklisten, Fallbeispiele, Werkzeuge und Arbeitsblätter vorgestellt, die dabei helfen, die neuen Aufgaben erfolgreich zu übernehmen.

## **Ziel**

Die Ausbildung zum/r „VerkäuferIn im Innendienst“ ist das ultimative Training für Menschen, die nicht nur über viel Kundenkontakt am Telefon verfügen, sondern tagtäglich auch im Team mit Außendienst-VerkäuferInnen zusammenspielen müssen! Die Zielsetzung ist der erfolgreiche Umgang mit KundInnen und KollegInnen sowie natürlich der erfolgreiche Kaufabschluss.

Die Themenstellung der Module 1 bis 4 decken alle wichtigen Schritte im Verkaufsprozess ab. Die Absolvierung aller Module bildet das Grundgerüst zum erfolgreichen Umgang mit KundInnen und dem Außendienst.

## **TeilnehmerInnen-Nutzen**

Die TeilnehmerInnen haben innere Ruhe und Sicherheit erlangt. Sie sichern sich Ihre Stammkunden und gewinnen mehr NeukundInnen. Die Innendienst-VerkäuferInnen haben mehr Freude, mehr Erfolg und somit auch eine höhere Motivation. Sie arbeiten gemeinsam mit dem Außendienst am gemeinsamen Unternehmenserfolg.

## Inhalte

### **Modul 1 – Kundenorientierung**

- Die richtige Einstellung zum Beruf und zu KundInnen
- Sprache und Körpersprache gezielt einsetzen
- Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen
- Effektive Fragen stellen und aktiv zuhören
- Bedürfnisse und Motive von KundInnen herausfinden

### **Modul 2 - Kommunikation im persönlichen Gespräch und am Telefon**

- Das Gleichgewicht der Gesprächsführung mit KundInnen
- Persönliche und Unternehmens-USPs (Unique Selling Propositions)
- Nutzenorientierte Präsentation von Vorteilen
- Gezielt KundInneneinwände behandeln
- Geschichten erzählen im Verkauf

### **Modul 3 - Verkaufen im Team mit dem Außendienst-Verkäufer**

- Koordination von Kundenakquise- und Kundenbetreuungs-Prozessen
- Die Phasen eines Verkaufsgesprächs
- Erfolgreich am Telefon verhandeln bzw. Termine vereinbaren
- Den Kaufabschluß tätigen
- Das eigene Zeitmanagement optimieren

### **Modul 4 – After-Sales-Management**

- Beziehungsmanagement durch Nachkaufmarketing und Nachkaufservice
- KäuferInnen zu WiederkäuferInnen machen durch aktive Angebote
- Cross- und Upselling - Zusatzverkäufe tätigen
- Empfehlungsmarketing: aktives Verkaufen über Empfehlungen
- Reklamation als Chance – wenn ich richtig reagiere