

VerkäuferIn im Außendienst

Worauf es im Verkauf wirklich ankommt. - Praxiswissen jenseits von Motivationsmythen und Trainingsweisheiten.

Um erfolgreich zu verkaufen, muss man sehr viel können: Man muss ein/e rethorisch geübte/r ÜberredungskünstlerIn sein, manchmal KundInnen auch ein wenig manipulieren, geschickt Einwände behandeln und schließlich mit Abschlussfragen KundInnen „abschließen“.

Glauben Sie das auch? Wir glauben, dass obige Verhaltensweisen erfolgreichem Verkaufen im Weg stehen und somit hinderlich sind.

Authentisch sein, weil man den VerkäuferInnen-Beruf liebt. Dem Gegenüber mit Respekt und Wertschätzung begegnen. Fragen aus Interesse am Menschen und seinen Bedürfnissen stellen. Und KundInnen bei der Kaufentscheidung behilflich sein. Ziel ist also nicht der Kauf, sondern dass KundInnen eine Entscheidung treffen: „Ja“ oder „Nein“. Beides ist in Ordnung. Nicht in Ordnung sind die österreichischen „Jein“ und „Na ja“, also die Vertagung der Entscheidung auf den Sankt-Nimmerleins-Tag

Ziel

KundInnen sind heute besser informiert als je zuvor. – Das Internet beeinflusst Kaufentscheidungen maßgeblich. Die Konsequenz aus dieser (Über-)Information ist, dass es KundInnen immer schwieriger gemacht wird, Entscheidungen zu treffen. Produkte (und schon gar nicht Dienstleistungen) sind kaum vergleichbar. KundInnen benötigen also einerseits die Sicherheit, sich richtig entschieden zu haben und müssen – in ihrem eigenen Interesse - überhaupt eine Entscheidung treffen. Dabei können authentische VerkäuferInnen, die am Menschen interessiert sind und das Ziel eine Kauf- oder Nichtkauf-Entscheidung herbeizuführen im Fokus haben, punkten. Das ist das Ziel.

TeilnehmerInnen-Nutzen

Den TeilnehmerInnen wird das Verkaufen erleichtert, da sie selbst erleben worauf es wirklich ankommt: Ausgeglichenheit, Timing, Kundenorientierung und den Fokus, eine Entscheidung herbeizuführen.

Inhalte

Modul 1: Kundenorientierung

- Die richtige Einstellung zum Beruf und zu KundInnen
- Sprache und Körpersprache – Was es damit auf sich hat
- Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen
- Effektive Fragen stellen und aktiv zuhören
- Bedürfnisse und Motive von KundInnen herausfinden

Modul 2: Erfolgreiche Kundentermine durchführen

- Das Gleichgewicht der Gesprächsführung mit KundInnen
- Persönliche und Unternehmens-USPs (Unique Selling Propositions)
- Nutzenorientierte Präsentation von Vorteilen
- Erfolgreich am Telefon verhandeln bzw. Termine vereinbaren
- Ernsthaftes Eingehen auf Kundeneinwände

Modul 3: Das Verkaufsgespräch

- Die Phasen eines Verkaufsgesprächs
- Worauf es wirklich im Gespräch ankommt
- Geschichten erzählen im Verkauf
- Der richtige Umgang mit dem Preis
- Den Kaufabschluß tätigen

Modul 4: After-Sales-Management

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