

VerkäuferIn im Handel

Der Schlüssel zum Erfolg: Sympathie, Kompetenz und Vertrauen

Bedeutet Verkaufen, Produkte an den Mann bzw. die Frau zu bringen? Oder sind Produkte ein Mittel zum Zweck, um eine Lösung für die Wünsche, Motive und Ziele des Kunden herbeizuführen? Muss ich KundInnen fragen? Oder sagen mir Kundinnen sowieso was er will?

Gib KundInnen mehr von dem was er/sie möchte und weniger von dem was er/sie nicht möchte!

Ziel

Die fachgerechte und kompetente Kundenberatung als Grundprinzip für eine langfristige Kundenbindung. Im Umgang mit den unterschiedlichsten Kundentypen zwischenmenschliche Erfahrungen wie auch persönliche Erfolgserlebnisse zu sammeln. Neben Basiswissen der Kundenkommunikation vermittelt das Training detaillierte Gesprächstechniken für den Privatkundenverkauf. Die TeilnehmerInnen erhöhen ihre Auftrittsqualität und gewinnen Sicherheit im Umgang mit InteressentInnen und potentiellen KundInnen. Auffrischung der grundeigenen Fähigkeiten von sozialer und vor allem emotionaler Kompetenz.

TeilnehmerInnen-Nutzen

Die TeilnehmerInnen sind in der Lage, ab der ersten Minute an zu überzeugen. Sie verstehen die Botschaften der KundInnen und erkennen deren Kaufmotive. Dadurch verkaufen sie ihre Produkte und Ideen besser, sind motivierter und haben mehr Spaß am Verkauf. Durch den Vertrauensaufbau bei KundInnen entstehen langfristige Kundenbeziehungen und Zusatzverkäufe werden gesteigert.

Inhalte

Modul 1

- Die Bedeutung des ersten Eindrucks analysieren - Überzeugen in den ersten Minuten
- Sympathie und Vertrauen gezielt aufbauen
- Bedarf analysieren und Kaufmotive erkennen
- Die wichtigsten Phasen im Beratungsgespräch
- Richtiges Verhalten unter Stress und frühzeitige Konfliktvermeidung

Modul 2

- Einschätzung verschiedener Kundentypen und die passenden Reaktionsregeln
- Mit Körpersprache bewusst Wirkung erzeugen
- Mit Emotionen verkaufen - Alle Sinnesorgane des Kunden bewusst aktivieren
- Reklamation als Chance zur Kundenbindung
- Cross-Selling und Mehrwert Verkauf