



2 Seminar-Tage

VERKAUFSTRAINING FÜR INGENIEURE UND TECHNIKER: Erfolg im technischen Vertrieb

Produkte und Technik haben sich in den vergangenen Jahren rasant weiterentwickelt. Für den Vertrieb und Verkauf von technischen Leistungen und erklärungsbedürftigen Produkten wird mehr und mehr das exzellente Fachwissen von Ingenieuren und Technikern gefordert. Neben Ihrem wichtigen technischen Know-How sind weitere Schlüsselqualifikationen notwendig, um Ihren Kunden wirkungsvoll und abschlussorientiert beraten zu können.

Inhalte:

- Die perfekte Gesprächs- und Besuchsvorbereitung
- Ihr persönliches Erscheinungsbild und Ihr Auftreten beim Kunden
- Die wirkungsvolle Kundenansprache und der sympathische Beziehungsaufbau zum Kunden
- Der Aufbau und die Gestaltung eines Verkaufsgesprächs
- Grundlagen der erfolgreichen Verkaufskommunikation
- Der Unterschied in der Kommunikation mit Ihrem Gegenüber: Laie oder Spezialist?
- Ermitteln Sie die Wünsche und Motive Ihrer Kunden durch die kundenspezifische Bedarfserhebung
- Vermitteln Sie Technik verständlich – ohne Fachlatein
- Die kundengerechte Präsentation von Produkt- bzw. Dienstleistungsvorteilen als perfekte technische Lösung
- Sehen und kommunizieren Sie den Nutzen aus Kundensicht
- Was tun bei Preisdiskussionen?
- Einfache Techniken der Einwandbehandlung und der chancenreiche Umgang damit
- Führen Sie Ihren Kunden in kleinen Schritten zur Entscheidung
- Erkennen und Umwandeln von Kaufsignalen
- Das sympathische Vorgehen in Abschlusssituationen

Zielgruppe: Ingenieure und Techniker mit Aufgaben im Verkauf erklärungsbedürftiger Produkte und Dienstleistungen

Methodik: Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Diskussionen und Erfahrungsaustausch, Kommunikationsübungen, leicht umsetzbare Transferhilfen für den Alltag

pro Person **820 €** zzgl. MwSt.

Ort	Termine 2010	Termine 2011
Berlin	06.-07.09.2010	17.-18.01.2011
Hamburg	13.-14.10.2010	09.-10.06.2011
Stuttgart	08.-09.11.2010	21.-22.03.2011
Dresden	13.-14.12.2010	16.-17.05.2011

2 Seminar-Tage

DER SUPPORT AM TELEFON: Telefontraining für Hotline / Support / Help-Desk / Service

Durch das Telefon werden Probleme Ihres Kunden aufgenommen, analysiert und gelöst. Alleine Ihr Fachwissen ist nicht ausreichend, um eine schnelle und zufriedenstellende Lösung zu finden. Ausschlaggebend weitere Faktoren sind notwendig, um Ihr Unternehmen und Ihre Leistung mit optimaler Außenwirkung zu präsentieren. Übermitteln Sie Ihr fachliches Know-How verständlich und tragen Sie durch Ihr strukturiertes und sympathisches Verhalten zur schnellen Fehlerfindung und zur raschen Problemlösung bei. Nichts begeistert und beeindruckt Ihren Kunden mehr als eine schnelle und zufriedenstellende Lösung seines Problems.

Lernen Sie in diesem Seminar den wirkungsvollen Umgang mit heiklen Gesprächspartnern kennen und wie Sie künftig schwierige Gesprächssituationen souverän meistern. Tragen Sie durch Ihre kommunikativen Fähigkeiten und Ihr Verhalten zu einer Wertsteigerung im Kundenkontakt bei. Bieten Sie Ihrem Kunden einen perfekten Kundendienst am Telefon.

Inhalte:

- Spielregeln und Methoden für eine service- und lösungsorientierte Kommunikation am Telefon
- Ihr persönliches Kommunikationsmuster
- Finden Sie die Sprache Ihres Kunden: Vermeiden Sie Fachausdrücke
- Der Einsatz der Fragetechnik: Hinterfragen Sie sicher und schnell Probleme und Störungen
- Das verständliche Vermitteln von Anweisungen und die kurze Überprüfung sichern die gezielte und schnelle Behebung
- Umgang mit schwierigen Situationen und heiklen Gesprächspartnern anhand von Beispielen aus Ihrer Praxis
- Die Zufriedenheit ermitteln und das Ticket abschließen

Zielgruppe: Mitarbeiter/innen aus den Bereichen: Hotline, Support, Help-Desk, Service, Kundendienst

Methodik: Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Entwicklung individueller Lösungsstrategien von Telefongesprächen aus Ihrem betrieblichen Alltag, Kommunikationsübungen

pro Person **820 €** zzgl. MwSt.

Ort	Termine 2010	Termine 2011
Stuttgart	16.-17.09.2010	30.-31.05.2011
Hamburg	01.-02.11.2010	24.-25.01.2011
Hannover	15.-16.11.2010	21.-22.02.2011
Berlin	02.-03.12.2010	14.-15.04.2011

2 Seminar-Tage

DER MONTEUR & SERVICETECHNIKER VOR ORT BEIM KUNDEN: Die perfekte Wirkung

Service beginnt mit einem Lächeln: Servicetechniker und Monteure repräsentieren Ihr Unternehmen beim Kunden vor Ort und haben in erheblichem Maße Einfluss auf die Zufriedenheit Ihrer Kunden. Im kundennahen Service müssen Sie fachlich fundiert und kundenorientiert arbeiten. Oft steht das technische Problem im Vordergrund. Methoden der erfolgreichen Kundenkommunikation sind erforderlich, um einen Konflikt zu umgehen.

Sie erhalten in diesem Workshop zahlreiche Werkzeuge und Methoden, die eine vertrauensvolle und serviceorientierte Zusammenarbeit mit Ihrem Kunden sicherstellt.

Inhalte:

- Die Vorbereitung Ihrer Kundenbesuche
- Der erste Eindruck entscheidet – Das richtige Auftreten beim Kunden
- Wie erreichen Sie von Beginn an eine positive Gesprächsatmosphäre?
- Erkennen Sie sicher die Erwartungshaltung Ihrer Kunden und handeln Sie zielorientiert
- Die perfekte Betreuung: Informieren Sie aktiv Ihren Kunden
- Gewinnen Sie durch Ihre Sprache: Die Elemente der erfolgreichen Kundenkommunikation
- Service und Lösung einfach und verständlich darstellen - vermeiden Sie 'Technikerlatein'
- Aktives Zuhören: Erkennen Sie die Wünsche und Probleme Ihres Kunden
- Die Kompetenz in der Gesprächsführung: Bieten Sie Problemlösungen und verstärkten Kundennutzen
- Rhetorik für Erfolg oder Misserfolg: Positive Formulierungen
- Konfliktmindernde Kommunikation: Die rasche Deeskalation im Reklamationsgespräch

Zielgruppe: Servicetechniker, Techniker und Monteure, die vor Ort in direktem Kundenkontakt stehen

Methodik: Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Analyse und Übungen von Praxisbeispielen, Problemlösungshilfen, hoher Praxistransfer für Ihren beruflichen Alltag

pro Person **820 €** zzgl. MwSt.

Ort	Termine 2010	Termine 2011
Stuttgart	27.-28.09.2010	01.-02.02.2011
Berlin	04.-05.10.2010	17.-18.01.2011
Hamburg	25.-26.11.2010	05.-06.05.2011
Dresden	07.-08.12.2010	07.-08.03.2011

1 Seminar-Tag

DER MONTEUR & SERVICETECHNIKER ALS VERKÄUFER: Wartungsverträge, Zusatzverkäufe & Co.

Im täglichen Umgang betreuen Sie Ihre Kunden fachlich gezielt und korrekt. Niemand in Ihrem Unternehmen hat in dieser Vielzahl so engen Kundenkontakt und nimmt die aktuelle Bedarfssituation bei Ihrem Kunden so wahr wie Sie. Durch Ihr fachliches Know-How und Ihre kompetente Lösungsbereitschaft sorgen Sie für ein stabiles und sicheres Fundament: Das Vertrauen. Die beste Voraussetzung um zusätzlich zu beraten und zu verkaufen.

Sie erhalten in diesem Seminar leicht umsetzbare und zahlreiche Anregungen, um Chancen für Zusatzverkäufe zu erkennen und umzusetzen. Lernen Sie verkaufsunterstützend beratend tätig zu sein und sicher mit dem Thema Verkauf umzugehen.

Inhalte:

- Was erwartet der Kunden von Ihnen und Ihrer Arbeit?
- Die Analyse der Vor-Ort-Situation
- Chancen erkennen und umsetzen
- Der Vorteil von Wartungsverträgen aus der Sicht Ihrer Kunden
- Welche Produkte und Dienstleistungen bedeuten für Ihren Kunden einen Mehrwert?
- Zusatz-/Dienstleistungs-/Ersatzverkäufe vorbereiten und umsetzen
- Reparieren oder Neugerät – Wann ist die Investition in ein Neugerät sinnvoll?
- Ohne Technikerlatein erfolgreich kommunizieren
- Kundenorientierte und verkaufsunterstützende Argumentations- und Verkaufshilfen
- Der Umgang mit Einwänden
- Die diplomatische Abschlusstechnik

Zielgruppe: Servicetechniker, Techniker und Monteure, die verkaufsunterstützend vor Ort beim Kunden auftreten möchten

Methodik: Seminar mit Workshop-Charakter, Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Diskussionen und Erfahrungsaustausch, Kommunikationsübungen, leicht umsetzbare Transferhilfen für den Alltag

pro Person **420 €** zzgl. MwSt.

Ort	Termine 2010	Termine 2011
Stuttgart	24.09.2010	28.02.2011
Berlin	22.10.2010	20.06.2011
Hamburg	04.11.2010	25.03.2011
München	08.12.2010	25.05.2011