

Verkaufstraining Innendienst

Kurzbeschreibung

Mit diesem Training steigern Sie die Mitarbeitermotivation für einen aktiven Verkauf am Telefon. Die vermittelten Methoden und Werkzeuge, abgestimmt auf ihre Produkte/Lösungen, versetzen Ihre Mitarbeiter in die Lage abschlussorientiert zu telefonieren. Ihr Innendienst erkennt Cross-selling und Up-selling Potenziale. Ihre Mitarbeiter werden für Signale, die der Kunde am Telefon sendet, sensibilisiert. Anhand von Übungssequenzen und Feedback-Technik beginnen Ihre Mitarbeiter bereits im Training neue Wege zu gehen.

Ziele

- + Verbesserung der Kundenorientierung im Vertriebsinnendienst
- + Mögliche Zusatzverkäufe im Kundentelefonat „heraus hören“
- + Abschlusssicheres, aktives Verkaufen
- + Erstellung/Anpassung persönlicher, individueller/authentischer Telefonleitfäden
- +

Inhalte

Die Themenschwerpunkte werden im Vorfeld zum Training, auf Basis Ihrer Aufgabenstellungen, gemeinsam mit Ihnen definiert und festgelegt. Sie erhalten Ihr persönliches Trainingskonzept. Denkbar sind folgende Inhalte:

- ✓ Do's und Dont's im Verkaufsgespräch und in der Kundenbetreuung
- ✓ Wie sieht der Kunde von heute aus?
- ✓ Wie wichtig ist Kundenbindung und – wie erreiche ich diese?
- ✓ Der Verkaufsprozess mit seinen 6 Phasen wird gemeinsam mit den Teilnehmern erarbeitet (Begrüßung, Beziehungsaufbau, Bedarfsanalyse, Präsentation, Verhandlung und Abschluss)
- ✓ Bedarfsanalyse: Welche Motive hat der individuelle Kunde? Die 7 Motive – was veranlasst den Kunden „sich zu bewegen“, d.h. zu kaufen?
- ✓ Kundenprofilierung mit Hilfe der BANT-Kriterien

In den einzelnen Übungen werden darüber hinaus auf folgende Aspekte berücksichtigt:

- ✓ Individuell und spontan sein: Interesse wecken!
- ✓ Den Kundenwunsch erkennen – zwischen den Zeilen hören
- ✓ Wer fragt, der führt – Einsatz von wirkungsvollen Fragen
- ✓ Positiv-Negativ-Formulierungen / Reizworte vermeiden
- ✓ Das geschickte Eingehen auf Kundeneinwände (keine Zeit, kein Geld, kein Interesse, Mitbewerber, etc.)
- ✓ Umgang mit einem Nein
- ✓ Sensibilität für den richtigen Zeitpunkt – Abschlusstechniken
- ✓ Das Gesprächs-Ende – in Erinnerung bleiben!
- ✓ Mit welchem Gefühl verlässt der Kunde das Gespräch?

Im Wissenstransfer helfen gemeinsame Aktivitäten und Übungen dabei, das erlernte Wissen anzuwenden und umzusetzen. Die Teilnehmer erhalten unmittelbare Reflektion auf Ihr Auftreten und Handeln. (Action-based learning)

Dauer:	2 Tage
Teilnehmer:	Maximal 12
Zielgruppe:	Mitarbeiter im Verkauf am Telefon