

## Verkaufstraining Telesales für lösungsorientierte (IT-)Unternehmen

### Kurzbeschreibung

Der Verkauf von lösungsorientierten Dienstleistungen/Produkten erfordert eine strategische und effektive Marktbearbeitung. In diesem Training bekommen Ihre Teilnehmer neue Ideen, Impulse und Motivation für den aktiven Verkauf Ihrer Lösungen. Die Teilnehmer lernen Bedarfe im Kundengespräch zu ermitteln und bekommen ein Gefühl für die „heimlichen“ Signale der Kunden im Telefonat. Sie erfahren mit dem Akquise-Zyklus und Zeiteinsatz umzugehen. Ihre Mitarbeiter erarbeiten/überarbeiten Ihre persönlichen Leitfäden für erfolgreiche Telefonate. Methoden und Werkzeuge werden auf Ihr Portfolio abgestimmt und durch Übungssequenzen praxisnah geübt. Auch erfahren Mitarbeiter erhalten, durch die praxisnahe Anwendung neuer Methoden und Werkzeuge, neue Ideen und Impulse.

### Ziele

- + Von der Bedarfsermittlung zur erfolgreichen Nutzenargumentation
- + Kundenbindung durch einen strukturierten Informations- und Beziehungsaufbau
- + Lösungen leistungs- und nutzenorientiert am Telefon präsentieren
- + Von der Akquise zum erfolgreichen Abschluss

### 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:

- ✓ 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
- ✓ 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!

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)

<b>Dauer:</b>	2 Tage
<b>Teilnehmer:</b>	Maximal 10
<b>Zielgruppe:</b>	Mitarbeiter im IT-Lösungsvertrieb