



S E M I N A R E

Verkaufen mit Niveau

„Wir sind hier nicht in einem Baumarkt“

Sicherlich kennen Sie den Begriff „Servicewüste Deutschland“. Keine Angestellten sind zu finden, wenn man eine mal eine Frage hat oder sie haben keine Zeit. Im schlechtesten Fall kennen sie sich gar nicht in ihrem eigenen Geschäft aus. Besonders die Discounter der verschiedenen Branchen haben ihren Teil zu diesem Urteil beigetragen. Keine oder inkompetente Mitarbeiter gibt es an viel zu vielen Stellen. Doch das muss nicht sein! Es gibt einige gut zu erlernende Mittel, um mit Menschen besser umzugehen. Mittel der Kommunikation und der Menschenkenntnis haben hier ihren Platz in der Wirtschaft gefunden. Sie helfen nachweislich, den Umgang mit den Kunden zu verbessern. Dann klappt es auch mit dem Verkauf.

Es geht also besonders um den Umgang mit Menschen, die potenzielle Kunden sind. Für dieses exklusive Klientel müssen die Mitarbeiter mit den richtigen Umgangsformen aufwarten. Sie müssen erkennen lernen, was die Bedürfnisse des anderen sind. So können sie kundenorientiert handeln. Jedoch ist jede Situation anders und lässt sich nicht im Voraus planen. Deshalb müssen die Verhaltensweisen so eingeübt werden, dass sie sich auf verschiedene Situationen anwenden lassen.

Es geht bei diesem Seminar nicht um die pure Wissensvermittlung, sondern um die für jeden Verkäufer spannendste Angelegenheit im Job - nämlich den Menschen und sein Verhalten.

1. Lernziele

Das Seminar soll Teilnehmern Einblicke in das Wesen des individuellen Verkaufens vermitteln. Besonders unter dem Gesichtspunkt unseres wirtschaftlichen und sozialen Zeitgeschehens ist die Bedeutung des sozialen Umgangs besonders wichtig. Erstens: Weil die Mitteilungsfähigkeit ein wichtiges Bindeglied zum Verstehensprozess darstellt. Zweitens: Weil unpassende Kommunikation und Verkaufstätigkeit an der Tagesordnung ist. Hierzu braucht man Werkzeuge, damit das Verkaufsgespräch erfolgreich verläuft.

Dabei beinhaltet das Verkaufsgespräch die ganzheitliche Betrachtung des Kunden. D.h. das Abholen des Kunden an der Ladentheke, Erfragen der Kundenbedürfnisse, Vermitteln des Leistungsprofils des (Groß-)handels. Dazu gehört natürlich auch das Wissen um die eigenen Produkte und die Sicherheit bei der Preiskalkulation.



S E M I N A R E

2. Lerninhalte

- Die eigene professionelle Vorbereitung
- Zusammenstellung der eigenen Unterlagen
- Kenntnis der eigenen Produkte, Leistungen und Preise
- Der erste Eindruck
- Richtige Ansprache des Kunden
- Der höfliche Umgang mit Kunden
- Wie erkenne ich die Wünsche des Kunden
- Welche Fragen stelle ich am Besten
- Wie baue ich eine Beziehung auf
- Anpreisen von Produkten
- Sprache und Gefühle
- Die Körperhaltung (Gestik)
- Zum Abschluss kommen
- Die Verabschiedung
- Nachbereitung
- Umfangreicher Trainingsführer, Checklisten und üben, üben, üben

3. Methodisches Vorgehen

Techniken aus den Bereichen Kommunikation und Verkauf. Hinzu kommen Erfahrungen aus der Psychologie, Philosophie und Erfahrungswissen aus dem Alltag. Es wird überwiegend in Gruppen- und Rollenspielen gearbeitet.

4. Ihr Nutzen:

Menschen aus allen Lebensbereichen begegnen, eigene Fähigkeiten in der Selbstdarstellung und Ausdrucksfähigkeit stärken und vervollkommen.

5. Teilnehmeranzahl und Dauer:

Da großen Wert auf das Üben und Reflektieren im Rollenspiel und an Beispielen gelegt wird, sind nicht mehr als 8 Teilnehmer und ein Zeitrahmen von einem Tag vorgesehen.

6. Termine:

Für aktuelle Termine und eventuelle Terminänderungen siehe:
http://www.foreward.de/aktuelle_seminartermine.htm