



## **Verkaufsberater/in (IHK)**

### 4-Stepp-Intervalltraining für profitablen Vertriebsinnen- und Außendienst

In dieser Seminarreihe erlernen Sie erfolgreiche und praxiserprobte Strategien für den professionellen Umgang mit Kunden. Sensibilisieren Sie Ihr eigenes Verkaufsverhalten. Verbessern Sie Ihr Verständnis für zwischenmenschliche Prozesse und optimieren Sie Ihre Rhetorik am Telefon und im direkten Kundengespräch.

Das Intervalltraining „**Verkaufsberater/in (IHK)**“ ist modular aufgebaut und besteht aus vier Trainingseinheiten:

- 1. Telefonmarketing und zielgerichtete Kundenkorrespondenz**
- 2. Strategien für erfolgreiches Verkaufen - Steigern Sie Ihr Verkaufstalent (zweitägig)**
- 3. Konsequente Angebotsverfolgung - Wie aus Kundenanfragen Aufträge werden**
- 4. Professionelles Beschwerdemanagement - Ihre Chance für ein Umsatzplus**

Die einzelnen Seminarmodule bestehen aus kurzen Theorieblöcken, spannenden Fallbeispielen aus der Praxis, Gruppen- und Einzelübungen sowie „Live-Training“ mit sofortiger Analyse. Die Module sind auch einzeln buchbar. Die Reihenfolge bestimmen Sie selbst. Nach Belegung aller Module können Sie einen lehrgangsinternen Test absolvieren. Bei Bestehen erhalten Sie das Zertifikat „**Verkaufsberater/in (IHK)**“.

#### **Zielgruppe**

Mitarbeiter und Verkäufer im Verkaufsinnen- und -außendienst sowie im Kundenservice, die als angehende ‚Verkaufs- und Beratungsprofis‘ ihr Verkaufsverhalten kundenspezifisch optimieren wollen.

#### **Trainerin**

Andrea C. Mühlberger, Personal- und Managementtrainerin/Business-Coach

#### **Kosten**

325,00 € je Seminar modul (eintägig) bzw. 550,00 € (zweitägig)

130,00 € für die Testkorrektur zur Erlangung des IHK-Zertifikates „**Verkaufsberater/in IHK**“

#### **Ansprechpartner**

Carina Ostkamp, Tel. 02941 9747-528 - E-Mail: [ostkamp@arnsberg.ihk.de](mailto:ostkamp@arnsberg.ihk.de)

### **Die Trainingsinhalte im Einzelnen:**

#### **1. Telefonmarketing und zielgerichtete Kundenkorrespondenz**

Erlernen Sie das 1 x 1 des erfolgreichen Telefonmarketings und wenden Sie die erfolgreichen Tools einer zielgerichteten Korrespondenz an!

Schon Ihre ersten Sätze lenken die Gesprächsbeziehung in eine positive oder negative Richtung. Kommunizieren Sie mit Kunden und Interessenten kundenfreundlich und zielorientiert und meistern Sie auch schwierige Gespräche! Von der souveränen Gesprächseröffnung über die Kunden-Nutzen-Argumentation am Telefon bis zur verkaufsaktiven Korrespondenz wird Ihnen der Umgang mit Kunden wesentlich leichter fallen.



## **Verkaufsberater/in (IHK)**

### 4-Schritt-Intervalltraining für profitablen Vertriebsinnen- und Außendienst

Eines ist nach diesem Seminar garantiert: Ihr Anruf und Ihre Korrespondenz beeindrucken und bleiben „im Kopf“!

#### **Kernthemen:**

- Die clevere Vorbereitung - Ohne klare Zielsetzung kein Erfolg!
- „Corporate Identity“ - Ihre professionelle Unternehmens- u. Produktpräsentation
- Telefongespräche versus Gespräche mit dem Kunden vor Ort
- „Visitenkarte“ der Inbound und Outbound Gespräche - Kundenorientierte Meldeformel
- Erfolgreiche Eröffnung von Beratungs- u. Verkaufsgesprächen am Telefon
- Strategien der Kommunikationspsychologie - SO wecken Sie das Kundeninteresse
- „Killerphrasen“ - Kundenorientierte Formulierungen am Telefon und in der Kundenkorrespondenz
- „Up-to-date“ - Erstellen Sie mit Ihrer Trainerin Ihr wettbewerbsstärkeres, modernes Angebotsschreiben
- Tipps und Tricks für unverwechselbares, verkaufsaktives Marketing in E-Mails, etc.
- Professioneller Aufbau, Wortschatz und pfiffige Gestaltung der Korrespondenz

## **2. Strategien für erfolgreiches Verkaufen - Steigern Sie Ihr Verkaufstalent (zweitägig)**

Steigern Sie Ihr Verkaufstalent, indem Sie sich Kenntnisse aus der Verkaufspsychologie ebenso aneignen wie Argumentations-, Fragetechniken und Strategien für eine souveräne Preisverhandlung. Optimieren Sie mit Hilfe der im Seminar erlernten Strategien zwischenmenschliche Prozesse, um eine persönliche und langfristige Kundenbeziehung herzustellen. Schaffen Sie in Ihren Beratungs- und Verkaufsgesprächen eine kundenorientierte „win-win-Situation“ und Ihre Kunden werden zu Stammkunden!

#### **Kernthemen:**

- Ihr Kunde im Fokus - Eigenarten der 4 Kundentypen
- „Wettbewerbsanalyse“ - Was sind Ihre Alleinstellungsmerkmale?
- Neukundenakquise - 3 Schritte zum Termin mit Neukunden
- Zielorientierte Bedarfsanalyse - Mit der richtigen Fragetechnik zum professionellen Kundendialog
- Erfolgsfaktor „Kaufmotivator“ im Einsatz - So lenken Sie das Gespräch zum Ziel
- Einwand, Vorwand, Verzögerung - Lernen Sie die professionelle Einwandbehandlung im Verkaufsgespräch
- Für „Profis“ eNA - emotionale Nutzenargumentation
- Stark sein im professionellen Preisgespräch
- Der konsequente Abschluss - Mit Verbindlichkeit souverän zum gemeinsamen Ziel

## **Verkaufsberater/in (IHK)**

4-Stepp-Intervalltraining für profitablen Vertriebsinnen- und Außendienst

### **3. Konsequente Angebotsverfolgung - So werden aus Angeboten Aufträge!**

Nur die konsequente Angebotsverfolgung führt zum Auftrag. In diesem Seminar optimieren Sie Ihr Verkaufsverhalten hinsichtlich Nachfassens, positiver Preisdarstellungen, Einwandbehandlung etc.

Lernen Sie erfolgreiche Strategien und Vorgehensweisen, die die „Trefferquote“ Ihrer Angebote systematisch erhöhen.

#### **Kernthemen:**

- Professionelle Angebotsformulierung im Vergleich zu Standardangeboten
- Ihr Kunde im Focus: Psychologie der verschiedenen Käufertypen
- Richtiges Nachfassen - Welche Einstiegsfragen sollte man unbedingt vermeiden? - Geeignete und nicht geeignete Fragen
- Ausgesprochene und verborgene Erwartungen
- Erfolgsfaktor „72-Stunden-Effekt“: Entscheidungs- und Kaufsignale Ihres Kunden auffangen, bevor es der Wettbewerb tut!
- Bedürfnisorientierte Nutzenargumentationen und Konkurrenzvorteile wirksam kommunizieren
- Typische Einwände! So reagieren Sie professionell und souverän
- Haben Sie Mut zur Abschlussfrage? Setzen Sie praxiserprobte Bausteine für eine erfolgreiche Abschlusstechnik ein!
- Live-Training „Angebotsgespräch“ mit anschließendem Trainerfeedback und persönlichen Optimierungstipps

### **4. Professionelles Beschwerdemanagement - Ihre Chance für ein Umsatzplus**

Verschaffen Sie sich Erleichterung im Umgang mit Kundenreklamationen durch die richtige Einstellung und verschiedene Methoden zur Lösungsfindung.

Lernen Sie strategisch erfolgreiche Verhaltensweisen im Dialog mit reklamierenden Kunden und gewinnen Sie mehr Sicherheit in der Abwicklung des Reklamationsmanagements. In der Unternehmensbilanz wird sich Ihre professionelle Kommunikation langfristig als Erfolgsfaktor widerspiegeln.

#### **Kernthemen:**

- Beschwerden als unsichtbarer Posten in der Bilanz - Zahlen - Daten - Fakten
- Grundlagen menschlichen Verhaltens – Gründe für Reklamationen aus Kundensicht
- Methoden zur strukturierten Vorbereitung eines Gespräches im Beschwerdemanagement
- Mangelbeseitigung: Mögliche Ursachen von Kundenunzufriedenheit mit erfolgreichen Fragetechniken herausfiltern
- Ein schwieriger Fall? Strategien für den Umgang mit emotionalen Kunden
- Gekonntes Umwandeln von Konfrontation in Kooperation
- Die Kunst des „nein“-Sagens
- Berechtigte und unberechtigte Beschwerden - So schaffen Sie akzeptable Lösungen
- „Cross-Selling“ - Ihr Umsatzplus im Beschwerdemanagement

An das  
IHK-Bildungsinstitut  
Königstraße 12  
59821 Arnsberg

**TELEFAX: 02931 878-200**

## **A n m e l d u n g**

### **Verkaufsberater/in (IHK)**

#### **4-Stepp-Intervalltraining für profitablen Vertriebsinnen- und -außendienst**

#### **Termine 1. Halbjahr 2022**

- |  |  |                  |
|--|--|------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. <b>Telefonmarketing und zielgerichtete Kundenkorrespondenz</b>                                 | <b>02.03.2022<br/>(Lippstadt)</b>                      | <b>22VK501LP</b> |
| <input type="checkbox"/> 2. <b>Strategien für erfolgreiches Verkaufen<br/>Steigern Sie Ihr Verkaufstalent! (zweitägig)</b> | <b>16./17.03.2022<br/>(Lippstadt)</b>                  | <b>22VK502LP</b> |
| <input type="checkbox"/> 3. <b>Konsequente Angebotsverfolgung<br/>So werden aus Angeboten Aufträge!</b>                    | <b>04.05.2022<br/>(Lippstadt)</b>                      | <b>22VK503LP</b> |
| <input type="checkbox"/> 4. <b>Professionelles Beschwerdemanagement<br/>Ihre Chance für ein Umsatzplus!</b>                | <b>19.05.2022<br/>(Lippstadt)</b>                      | <b>22VK504LP</b> |
| <input type="checkbox"/> 5. <b>Zertifikatstest „Verkaufsberater/in IHK)</b>  | <b>19.05.2022<br/>(Lippstadt) von 18:00 bis 19 Uhr</b> | <b>22VK505LP</b> |

(bitte kreuzen Sie die von Ihnen gewünschten Veranstaltungen an)

**Soweit einzelne Module bereits durchgeführt wurden, werden sie zu einem späteren Zeitpunkt turnusgemäß erneut angeboten.**

Die Teilnahme- und Zahlungsbedingungen erkenne ich hiermit an.

Teilnehmer: \_\_\_\_\_

Rechnungsadresse: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Ort/Datum

\_\_\_\_\_  
Stempel/Unterschrift

Mit der Anmeldung erklärt sich der Teilnehmer mit der Be- und Verarbeitung der personenbezogenen Daten für Zwecke der Seminar- und Lehrgangsabwicklung einverstanden. Abmeldungen, die bis spätestens vierzehn Tage vor Veranstaltungsbeginn beim IHK-Bildungsinstitut eingehen, werden kostenfrei storniert. Angemeldete Personen, die bis zu sieben Tagen vor Beginn der Weiterbildungsveranstaltung zurücktreten, zahlen eine Stornogebühr in Höhe von 50% des Teilnahmeentgeltes. Teilnehmer, die danach zurücktreten oder zu den Weiterbildungsveranstaltungen nicht oder teilweise nicht erscheinen, sind grundsätzlich zur Zahlung des vollen Rechnungsbetrages verpflichtet. Dies entfällt, wenn ein Ersatzteilnehmer benannt wird. Die Widerrufsfrist für Privatkunden beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, der IHK-Bildungsinstitut Hellweg-Sauerland, Königstr. 12, 59821 Arnsberg, Tel. 02931 878-170, Fax 02931 878-200, E-Mail [weiterbildung@ihk-bildungsinstitut.de](mailto:weiterbildung@ihk-bildungsinstitut.de), mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden. Durch Ihre Unterschrift erkennen Sie unsere Teilnahme- und Zahlungsbedingungen an.  
WV06B 13.06.14