

Aktiv verkaufen – So punkten Sie beim Kunden!

Zielgruppe:

Kundenbetreuer FK professional + senior
 Kundenbetreuer KK professional + senior
 Kundenbetreuer PK professional
 Kundenbetreuer PK+ junior
 Kundenbetreuer Private Banking junior

Ziele:

- Aktive und bewusste Gestaltung des Verkaufsprozesses
- Die Mitarbeiter sollen dafür gewonnen werden, ihre eigene tägliche Praxis anhand von relevanten Kriterien zu analysieren und zu optimieren.
- Erfolgreiche Verkaufseinstellung für die Praxis wird geprägt und umgesetzt

Inhalte:

Optimierung der Kundenansprache:

- Strategien, um das Kundeninteresse zu wecken
- Beispiele für die Praxis

Wichtige Einflussfaktoren in einem Beratungsgespräch:

- Gesprächseinstieg und Übergänge zwischen Gesprächsphasen und Themen
- Kundensituation erfassen und nützen - Fragetechnik als Schlüsselfaktor
- Macht der Sprache und Kraft der Visualisierung nutzen
- Die Bedeutung der Sach- und Beziehungsebene im Beratungsgespräch
- WahrnehmungsfILTER von Kunde und Berater/-in

Argumentationstechnik:

- Persönliche Argumentationsmuster
- Gesetzmäßigkeiten der Argumentation
- Unterschiedliche Kundentypen und ihre Kaufimpulse
- Magic Words – Do and Don't!
- Kompetenz für rationale und emotionale Argumentation entwickeln
- Einfach umsetzbare Fragemodelle für die Beratungspraxis

Abschlusstechnik:

- Schwierigkeiten in der Abschlussphase erkennen und vermeiden
- Unsicherheiten beim Verkäufer und Widerstände des Kunden wahrnehmen und abbauen
- Vorwand und Einwand in der Abschlussphase unterscheiden und entkräften
- Individuell geeignete Abschlusstechniken herausfinden
- Die Signale zum Gesprächsabschluss verstehen und setzen

Methoden:

- Fallbeispiele
- Input
- Moderation
- Praktische Übungen und Fallstudien
- Reflexion des Verkaufs-/ Beratungsverhaltens

Referenten: Dr. Böhm Claudia

Dauer:

2 Tage, 09:00 – 17:00 Uhr