

Motivation und Überzeugung im Verkaufsgespräch

Zielgruppe:

Kundenbetreuer Firmenkunden professional + senior
Kundenbetreuer Kommerzkunden professional + senior
Kundenbetreuer PK professional
Kundenbetreuer PK+ junior
Kundenbetreuer Private Banking junior

Ziele:

- Situationsgerechte Anwendung von erprobten Argumentations- und Überzeugungstechniken
- Konstante Verknüpfung der Motivationslage des Kunden und mit den Produktvorteilen (Nutzenargumentation)
- Verstärkung der Überzeugungskraft des Beraters

Inhalte:

- Erweiterung der Argumentationsfähigkeit als wichtiges Grundelement der erfolgreichen Gesprächsführung (z.B. Rhetorik, 5-Satz-Technik, Visualisierung)
- Einsatz von rationaler und emotionaler Argumentation
- Umgang mit unterschiedlichen psychologischen Kundentypen
- Für individuelle, problematische Argumentationsfälle aus der Praxis werden konkrete Lösungsansätze erarbeitet (z.B. wirkungsvolle Einwandbehandlung, Storytelling o.ä.)
- Durch Training Verankerung der Argumentationstechnik im eigenen Verhalten

Methoden:

- Moderation
- Rollenspiele
- Videoanalyse
- Bearbeiten von Kundensituationen aus der Praxis

Referenten:

Senk Harald

Dauer:

2 Tage 09:00 – 17:00