

Praktische Verkaufspsychologie – Was bewegt den Kunden zum Kauf?

Zielgruppe:

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

Ziele:

- Umgang mit schwierigen/ herausfordernden Kunden- und Gesprächssituationen
- Optimierung des Verkaufsgesprächs aus psychologischer Sicht
- Reflexion der persönlichen Verkaufstechnik
- Optimierung des sprachlichen und körpersprachlichen Instrumentariums in Beratungs-/ Verkaufssituationen

Inhalte:

- Erfolgsfaktoren im Verkauf
- Kunden- und Beratertypologien – damit Verhaltensweisen nicht zum Rätsel werden.
- Einfluss des Wahrnehmungsfilters auf den Verkauf
Effiziente und bewährte Gesprächsführungsstrategien
- Psychologische Gesetzmäßigkeiten in der Gesprächsführung
- Überzeugungskraft und Gelassenheit bei herausfordernden Kunden und schwierigen Situationen
- Die Körpersprache als Erfolgsfaktor im Verkaufsgespräch
- Sprachliche Blitztipps und ihr Einfluss auf die Überzeugungskraft in der Beratung
- Magic Words versus Killerphrasen
- Herausfordernde Situationen im Kundengespräch erkennen und meistern
- Schlagfertigkeit bei Ein- und Vorwänden
- Sachlich bleiben – reines Wunschdenken?
- Die Grundgesetze der Körpersprache und ihre Bedeutung für den Erfolg im Verkaufsgespräch
- Meine Rolle und mein Auftritt als Berater/-in
- Eigenmarketing

Methoden:

- Bearbeitung von Fallbeispielen
- Selbstreflexion, Feedback und Erfahrungsaustausch
- Moderation
- Kleingruppenarbeiten

Referenten:

Dr. Böhm Claudia

Dauer:

2 Tage 09:00 – 17:00 Uhr