

Vertrieb für Dienstleistungsingenieure und -techniker

Referenz: MAN033

Kategorien: **EINKAUF-VERTRIEB-FINANZWESEN**

SPRACHE(N):



EN FR DE

DAUER:

2 TAG(E)

SCHULUNGSEINRICHTUNG :

EUROCONSEILS

ZIELE

Mit Kunden sprechen, verhandeln und sie überzeugen, für Ingenieure und Techniker.

Die Verkaufstechniken der Verkäufer an ihr eigenes Wirkungsfeld anpassen.

In der Vertriebssprache kommunizieren und die Erwartungen der Kunden verstehen.

Teilnehmerkreis:

Ingenieure und Techniker, die für den Verkauf von Dienstleistungen mit Kunden in Kontakt stehen

INHALT

1 Den Verkauf verstehen

- Die Erwartungen des Kunden entschlüsseln
- Die Etappen zum erfolgreichen Verkauf erkennen

2 Der erfolgreiche erste Kontakt

- Vorbereitung des Kontakts, Vorbereitung der ersten Worte
- Über das eigene Unternehmen sprechen
- Den eigenen Enthusiasmus vermitteln

3 Besser verkaufen, indem man alle Informationen des Kunden bekommt

- Das Sammeln von drei Arten von Informationen, die einer erschöpfenden Diagnose dienen: Bedürfnisse, Zweck und persönliche Motivationen
- Motivationen erkennen (SONCAS-Methode)
- Beherrschung des aktiven Zuhörens: schweigen, notieren, neu formulieren

4 Den Kunden beraten und überzeugen

- Eine den Bedürfnissen, dem Zweck und den Motivationen entsprechende Lösung anbieten
- Die Vorteile für den Kunden hervorheben
- Vorbehalte überwinden und auf Einwendungen eingehen
- Je nach den gewünschten Leistungen dem Kunden bei seiner Entscheidung helfen

- Konkrete Situationen der Argumentation und der Behandlung von Einwendungen

5 Während des gesamten Verkaufs ein verkäuferisches Verhalten an den Tag legen

- Verbale Kommunikation: die richtigen Worte verwenden, sich mit dem Kunden gleichschalten
- Nicht verbale Kommunikation: an der eigenen Haltung arbeiten, sich selbst synchronisieren, Rhythmus und Betonung
- "Wind" verkaufen können
- Konkrete Situationen mündlicher Kommunikation

6 Vom Verkauf zur Verhandlung: eine für beide Parteien zufriedenstellende Lösung finden

- Eine Frage formulieren, ein Problem darlegen
- Gemeinsame Interessen suchen, für beide Seiten zufriedenstellende Kompromisse finden
- Die Punkte der Einigkeit festhalten und in Richtung Abschluss arbeiten

7 In den schwierigsten Kundensituationen das richtige Verhalten finden

- Mit Aggressivität und Unaufrichtigkeit des Kunden umgehen
- Dem Manövrieren widerstehen, Fallen umgehen, sich bei Reklamationen selbst beherrschen
- Sich auf die Lösung von Problemen konzentrieren, ohne jemals die eigenen Interessen aus dem Blick zu verlieren

PÄDAGOGIK

PowerPoint-Präsentation mit Beispielen von Situationen, die Ingenieure und Techniker erlebt haben; Fallstudien, konkrete Situationen, Nachbesprechung

ANFORDERUNGEN

Die Schulung richtet sich an Personen, die keine Verkäufer sind.

Die Schulung wird ausschließlich im unternehmensinternen Modus angeboten, damit theoretische Konzepte anhand der konkreten Umgebung der Teilnehmer veranschaulicht werden können.

Cette formation est disponible en formule intra-entreprise