



BILDUNGSANGEBOT

Kundenorientierte Verkaufsgespräche in Hotellerie, Gastronomie und Handel in Riesa

Kundenorientierung ist der wichtigste Erfolgsfaktor für die Zufriedenheit der Kunden und damit auch für die Kaufentscheidung ausschlaggebend. Lernen Sie in unserem Seminar kennen, welche Faktoren die Kundenzufriedenheit beeinflussen und welche Hebel Sie in Bewegung setzen müssen, um Kunden zu begeistern. Lernen Sie Methoden der nutzen- und kundenorientierten Argumentation kennen und wie Sie Vertrauen gewinnen, indem Sie Ihr aufrichtiges Interesse am Kunden und Produkt zeigen. Arbeiten Sie im Seminar an ihrer Fähigkeit zur Analyse von Kundenwünschen, ihren Zuhörerqualitäten sowie ihrem kommunikativen Geschick und bauen Sie ihre Fragetechniken aus. Erfahren Sie, wie Sie bei kritischen Äußerungen einen kühlen Kopf bewahren und souverän und angemessen reagieren.

Inhalte

- Kundenorientierung und ihre Bedeutung
- Erwartungen des Kunden an den Verkäufer und das Geschäft
- Kundentypen und prinzipielle Wahrnehmungsmuster
- Kommunikationstechniken, rhetorische Grundlagen und Körpersprache einsetzen
- Mit Small-Talk und Empathie Vertrauen aufbauen
- Gesprächsstrategien vorbereiten
- Kaufsignale und Bedürfnisse des Kunden erkennen
- Phasen eines perfekten Verkaufsgesprächs
- mit Fragetechniken und nutzenorientierter Argumentation die Kundenerwartungen erfüllen
- Umgang mit Kritik und Einwänden
- Methoden zum Aufbau langfristiger Kundenbeziehungen

Zielgruppe

Restaurantfachkräfte, Empfangsmitarbeiter, Mitarbeiter im Kundenkontakt, Vertriebsmitarbeiter, Verkäufer im Einzelhandel

Trainerprofil

Ihr Trainer verfügt über umfassendes Know-how im Bereich des Vertriebes sowie über mehrjährige Schulungserfahrung in der Aus- und Weiterbildung.

Seminardauer

2 Tage (8 Unterrichtseinheiten (1 UE=45 Minuten))

Rabatt

Bei Anmeldung bis mindestens 6 Wochen vor Seminarbeginn gewähren wir Ihnen einen Frühbucherrabatt in Höhe von 10 %.

Anmerkung

Bildungszentrum Riesa / Standort Meißen

Fabrikstraße 16 / Eingang Brauhausstraße

01662 Meißen

Termine am Standort Meißen: 08. - 09.02.2021

24. - 25.03.2021

08. - 09.11.2021

Alle angebotenen Seminare können auch als Einzeltraining, Workshop, Inhouseschulung beim Kunden oder Firmenseminar mit individuellen Inhalten und Terminen durchgeführt werden.

Termine 11.01.21, 09:00 Uhr - 12.01.21, 15:30 Uhr
17.03.21, 09:00 Uhr - 18.03.21, 15:30 Uhr
23.08.21, 09:00 Uhr - 24.08.21, 15:30 Uhr

Für diesen Kurs können auf Anfrage individuelle Termine vereinbart werden.

Anbieter bsw gGmbH

Ort Bildungswerk der Sächsischen Wirtschaft gGmbH
Rudolf-Breitscheid-Straße 33
01587 Riesa

Ansprechpartner Carina Duve
03525 5140012

Preis 899,00 EUR (umsatzsteuerbefreit) pro Teilnehmer