



Kundenorientierte Verkaufsgespräche in HOGA und Handel

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. Arbeiten Sie im Seminar an Ihrer Fähigkeit zur Analyse von Kundenwünschen, Ihren Zuhörerqualitäten sowie Ihrem kommunikativen Geschick und bauen Sie Ihre Fragetechniken aus.

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

Seminardauer

2 Tage (16 Unterrichtseinheiten (1 UE=45 Minuten))

Rabatt

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

Preis

899,00 EUR (umsatzsteuerbefreit) pro Teilnehmer

Ansprechpartner

Carina Duve
03525 5140012
Carina.Duve@bsw-mail.de

Termine

Termine am Standort Riesa:

23.08. - 24.08.21, 09:00 - 15:30 Uhr
11.01. - 12.01.22, 09:00 - 15:30 Uhr
10.03. - 11.03.22, 09:00 - 15:30 Uhr

Termine am Standort Meißen:

08.11. - 09.11.21, 09:00 - 15:30 Uhr
07.02. - 08.02.22, 09:00 - 15:30 Uhr
23.03. - 24.03.22, 09:00 - 15:30 Uhr

Standorte

bsw gGmbH
Rudolf - Breitscheid- Str. 33
01587 Riesa

bsw gGmbH
Fabrikstraße 16 / Eingang Brauhausstraße
01662 Meißen

Anmerkung

Für diesen Kurs können auf Anfrage individuelle Termine vereinbart werden. Alle angebotenen Seminare können auch als Einzeltraining, Workshop, Inhouseschulung beim Kunden oder Firmenseminar mit individuellen Inhalten und Terminen durchgeführt werden.