

Verkaufstraining für den Einzelhandel

ZIEL DES TRAININGS

Viele Verkaufsgespräche laufen diffus und zu wenig zielgerichtet ab. So entsteht Unzufriedenheit bei Verkäufern und Käufern. Mangelndes Wissen um die Grundlagen des Dienstleistungsmanagements und die Erwartungen der Kunden verhindern den Aufbau von langfristig guten Geschäftsbeziehungen.

Nicht nur die Sprache und Körperhaltung spielen eine Rolle, sondern auch die innere Einstellung zum Kunden und die Fähigkeit, auf ihn und seine Wünsche einzugehen. Die Qualität der Kommunikation kann nirgends so gut gemessen werden wie hier – an einem abgeschlossenen Geschäft, an einer/m zufriedenen, wiederkommenden Kunde! In diesem Training werden gezielte Techniken im Dialog mit Kunden erlernt und in simulierten Verkaufssituationen aus dem Arbeitsalltag eingeübt.

LERNINHALTE

- ↻ Dienstleistungen und ihre typischen Eigenschaften
- ↻ Die Beziehungen zwischen Dienstleistungserbringung und Zufriedenheit des Kunden
- ↻ Die optimale Produktpräsentation mit Vorteil- und Nutzenargumentation
- ↻ Verkaufspsychologie und Verkaufsrhetorik
 - Eingehen auf verschiedene Kundentypen
 - Empathie und Kundenorientierung
 - Grundlagen der Kommunikation
 - Die Phasen des Verkaufsgesprächs
 - Eingehen auf Einwände und Kritik
 - Problemorientierung
 - Zielorientierung und Fragetechniken
 - Die methodische Bedarfsanalyse - die Grundlage für Ihre Argumentation
 - Kaufmotive erkennen, Kaufmotive ansprechen
 - Preisgespräche erfolgreich führen
- ↻ Positive Umgangsformen und der Verkaufserfolg
- ↻ Paradebeispiele aus dem Verkauf (positive wie negative)

METHODIK

Das Training erfolgt prozessorientiert und richtet sich nach dem Bedarf der Teilnehmer/innen. Es erfolgt ein regelmäßiger Wechsel von Informations- und Trainingssequenzen mit Einzel- und Gruppenarbeiten. Weiters: Impulsreferate, Transferunterstützung durch praktisches Üben und Einsatz von "Best Practices".

ZIELGRUPPE

Verkäufer/innen im Einzelhandel

DAUER

16 WB - 2 Tage