

Kundenmotivation in umkämpften Märkten

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter in einem von starkem Wettbewerb geprägten Vertrieb, die Kunden zu einer Zusammenarbeit mit dem eigenen Unternehmen motivieren wollen.

AUSGANGSLAGE

Die meisten Branchen gelten aus Sicht von Vertrieblern als "schwierige Branche" – zum Teil berechtigt, zum Teil auch nicht. Grundsätzlich gilt: Bei einem großen Wettbewerb und den verschiedensten Produktlösungen fallen die Entscheidungen von Kunden hier häufig sehr emotional. Oft muss ein konkreter Bedarf erst geweckt werden, bevor die Produktlösung dann auch verkauft werden kann. Wie aber kann man den Kunden zu einer wesentlichen Richtungsentscheidung oder sogar Kaufentscheidung motivieren? Viele Berater und Verkäufer arbeiten hier mehr mit Intuition als mit einer gezielten Methodik. Dabei ist es möglich, mit guten Gesprächstechniken und einer anderen Haltung zum Verkaufsgespräch eine deutlich höhere Motivation des Kunden zu erzielen – mit signifikanter Erhöhung des Verkaufserfolgs.

INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar bietet Ihnen die Grundschule einer gezielten Kundenmotivation. Mit Beispielen aus der täglichen Verkaufspraxis erhalten Sie einen professionellen "Werkzeugkasten der Motivation", mit dessen Instrumenten Sie die Chancen und Hemmnisse des Kundengesprächs besser bewältigen können. Das Seminar bietet Ihnen eine Leitlinie für die vertriebliche Gesprächsstruktur, die den Kunden zu einer Kaufentscheidung motiviert. Praktische Übungen verstärken die Erkenntnisse der erlernten Motivationstechniken.

DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Die eigene Branche – wirklich eine schwierige Branche?
- Welche persönlichen Eigenschaften muss ich als Motivator des Kunden mitbringen?
- Was bedeutet die Beziehung Kunde - Verkäufer für das konkrete Gespräch?
- Wie strukturiere ich den gesamten verkäuferischen Prozess für eine optimale Kundenmotivation?
- Wie bereite ich Kundenkontakte professionell vor?
- Wie funktioniert Kundenkommunikation und Kundenmotivation?
- Wie komme ich zu Gesprächsterminen?
- Welche Aufteilung gebe ich meinem Motivationsgespräch, um aus dem Bedarf des Kunden einen konkreten Abschluss zu generieren?
- Wie reagiere ich auf berechtigte und unberechtigte Einwände des Kunden?
- Welche konkreten Frage- und Abschlusstechniken gibt es und wann kann ich diese einsetzen?
- Wie generiere ich aus einer kurzfristigen Kundenmotivation eine langfristige Kundenbeziehung?

NUTZEN DES SEMINARS

Im Seminar erhalten Sie das motivatorische Rüstzeug, um in der Praxis zu mehr und besseren Kundenentscheidungen und Verkaufsabschlüssen zu kommen. Durch praktische Übungen erlangen Sie einen souveränen Auftritt im Gespräch mit dem Kunden. Bewährte Motivationstechniken, die Sie im Seminar kennen lernen, führen Sie gezielt zum Verkaufsabschluss. Als "Motivator des Kunden" wird Ihnen positiv bewusst, einen der spannendsten und anspruchsvollsten Berufe auszuüben.

WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Bringen Sie gerne Praxisbeispiele positiver oder negativer Art mit, von denen Sie im Seminar berichten können. In den Übungen wird Ihr konkretes Problem dann zu einer Lösung geführt.

DAUER

2-3 Tage