

PROGRAMM

Für Qualität in der Kundenbeziehung

Rhetorik im Dienst des Kunden

Ist/Soll Analyse

Welche Situationen sind für mich wichtig?

Wie gehe ich vor? Was war das Ziel? Wie will ich es in Zukunft?

Empfang

Die 3 ersten Eindrücke

Wie gewinne ich Kunden bereits beim Empfang für mich?

Sicherheit im Auftreten und Körpersprache

Wie gewinne ich an Selbstvertrauen?

Die selbstsichere Körpersprache

Stimme und Sprache: Worte wecken Bilder und Emotionen

Überzeugen - sich verständigen

Fragetechnik - Zuhören und Gesprächsführung

Wie wird ein nutzenorientiertes Argumentarium vorbereitet?

Wie gehe ich mit schwierigen Gesprächssituationen um?

Lösungs- statt Problemdenken: wie schaffe ich Win-Win Situationen?

Kunden "ohne Druck" zum Entscheid führen

An was erkenne ich Kaufsignale?

Wie kann ich ohne Druck abschliessen?

Einwände geschickt beantworten: 5 Techniken inkl. Preis und Rabattanfragen

Wie setze ich meine Persönlichkeit richtig ein?

Wie kann ich gezielt meine Motivation fördern?

Praxis-Training

Wie setze ich Prioritäten, z.B. bei Mehrfachbedienung?

Erarbeitung von Szenarios aus der Praxis der Teilnehmer

Aufbau eines individuellen Gesprächsleitfadens für bestimmte Projekte