

Recherche, Akquise, Erstgespräch

Modul 3: Das Kundengespräch / Erstgespräch – Verkaufstraining

Erschließung von Zielkunden („Konversion“), Steigerung der persönlichen Trefferquote durch Verwendung geeigneter Kommunikations- und Verkaufstechniken und Vermeidung der typischen Fehler im Verkauf.

Zielgruppe/Teilnehmer

Führungskräfte, Firmen- / Gewerbekundenbetreuer, Fachberater.

Trainingsschwerpunkte

Der Erstkontakt

- Sie kommen an: Was sehen Sie?
- Betriebsrundgang
- Wen interessiert Ihre Imagebroschüre?
- Gesprächsführung / Roter Faden: Ihre schriftliche Agenda
- Ihr Gesprächsanteil: Wer fragt, führt (Oder: Wer zuhört, ist sympathisch)

Geschäftsansätze finden

- Das 7-Punkte-Schema / Alternativ: Einsatz Ihrer Agenda
- Die Planung der Zusammenarbeit
- Was wünschen Sie sich?
- Was kann sich Ihr Kunde vorstellen?
- Ihr nächstes Gespräch
- Termin, Teilnehmer, Vorbereitung

Kommunikation und Verkauf: Vom Bedarf zum Mandat

Bedarfsanalyse / Interviewtechnik

- Öffnende Fragen
- Aktives Zuhören
- Beliebte Fehler in der Bedarfsanalyse

Angebot / Produkt

- Nutzen aus Kundensicht
- Präsentation und Visualisierung
- Beliebte Fehler in der Angebotsphase

Abschluss

- Kaufsignale erkennen und nutzen
- Preisverhandlungen führen
- Umgang mit Kundeneinwänden
- Den „Sack zumachen“ / Beliebte Fehler beim Abschluss

Methode

Training anhand von Zieladressen der Teilnehmer

Einsatz von Video-Kamera / Feed Back

Fallweise: Lehrgespräch zur Vermittlung von verständnisrelevantem Hintergrundwissen

Als Gesprächspartner dient Ihnen ein Zielkunde, der sich bankseits gut versorgt wähnt und einiges an Geschick und Überzeugungsarbeit erfordert, um eine Zusammenarbeit mit Ihnen zu erwägen.