



## **AKTIV VERKAUFEN**

### **modulares Training für den Außen- & Innendienst – online**

Die Zeiten haben sich geändert und sie werden sich auch in Zukunft weiter ändern. Wer heute den Kunden in den Mittelpunkt stellt, benötigt Mitarbeiter die aktiv verkaufen können. Ob am Telefon oder in Kunden-Besuche (virtuell oder in Präsenz).

Denn die Mitarbeiter sind es letztendlich, die den Service und die Leistungen des Unternehmens zum Kunden transportieren. Und der Kunde ist der, der entscheidet, mit wem er zusammenarbeiten möchte.

Das modulare Seminar ist in 20 Themen rund um den Vertrieb aufgeteilt. Sie können einzelne Module besuchen, oder auch das Gesamtpaket zum Vorzugspreis buchen. Jedes Thema wird in **zwei Stunden** aktiv behandelt. Das bedeutet, wir üben und trainieren für Ihre Praxis. Dadurch können Sie das Gelernte leichter und direkt erfolgreich in Ihren Kundengesprächen umsetzen. Warum? Weil der Mensch sowohl geistig als auch körperlich kleine „Häppchen“ leichter verdaut. Lassen Sie sich überzeugen.

*„Zum Erfolg gibt es keinen Lift. Man muss die Treppe benutzen.“ Emil Oesch*

### **MODUL-INHALTE & TERMINE (JE 2 STUNDEN)**

#### **Modul 1: GRUNDLAGEN GUTER KOMMUNIKATION & GESPRÄCHSFÜHRUNG**

- Die Verbindung zwischen Menschen schnell aufbauen
- Verbale und nonverbale Kommunikation verstehen und anwenden
- Die vier Phasen der Gesprächsführung verinnerlichen

#### **Modul 2: VERKAUFS-PSYCHOLOGIE**

- Wie ticken Menschen?
- Kunden-Sympathie ist kein Zufall
- Wie Sie schnell einen guten Draht zum Kunden finden
- Wie wirke ich auf meine Kunden? Selbst- & Fremdbild

#### **Modul 3: DER GUTE TON AM TELEFON**

- Die Visitenkarte eines Unternehmens
- Wie klingt Ihre Telefon-Stimme?
- Die ersten Worte prägen den ersten Eindruck
- Tipps & Tricks im Umgang mit dem Telefon

#### **Modul 4: GESPRÄCHS-EINSTIEG & SMALL-TALK**

- Der Start entscheidet zu 80 %, ob Ihr Kunde bei Ihnen kauft
- Verkäufer können Small talken und wenn nötig, auch sein lassen
- Schaffen Sie Atmosphäre
- Von A wie Auto bis Z wie Zähne zeigen



### **Modul 5: BEDARFSERMITTLUNG & FRAGETECHNIKEN**

- Fragen! das wichtigste Instrument für jeden Verkäufer
- Wer fragt führt, wer antwortet folgt
- Bedarf ermitteln - Was möchte Ihr Kunde wirklich?

### **Modul 6: AKTIVES ZUHÖREN**

- Das zweitwichtigste Instrument
- Zuhören & den Kunden wirklich verstehen
- Wie hoch ist mein EQ? Bin ich empathisch?
- Was bedeutet paraphrasieren?

### **Modul 7: RHETORIK IM VERKAUF**

- Die Macht der Sprache
- Formulierungen: Schnörkel, Negationen & Co.
- Setzen Sie Ihre Stimme bewusst ein
- Tipps aus dem NLP (Neuro Linguistischem Programmieren)

### **Modul 8: KÖRPERSPRACHE ERKENNEN, DEUTEN UND HANDELN**

- Körpersprache macht über 80% Ihrer Wirkung aus
- Gestik, Mimik und Augensprache
- „spiegeln“ die hohe Kunst in der Körpersprache

### **Modul 9: KUNDEN ÜBERZEUGEN DURCH NUTZEN-ARGUMENTATION**

- So überzeugen Sie Ihre Kunden, anstatt sie tot zu quatschen
- 3 Stufen zur Überzeugung
- Merkmale – Vorteile – persönlicher Nutzen
- Verkaufsfördernde Verben einsetzen
- Beherrschen Sie den Elevator-Pitch?

### **Modul 10: PRÄSENTATION & VISUALISIERUNG**

- Gewinnen Sie durch Aktionen und Persönlichkeit
- Präsentations-Instrumente kennen, einsetzen & beherrschen
- Warum Visualisierung im Verkaufsgespräch so wichtig ist?
- Mit Power-Point & PDF's Kunden aktiv ansprechen & motivieren

### **Modul 11: EINWANDBEHANDLUNG - DIE HOHE KUNST IM VERTRIEB**

- Einwände sind Kaufwünsche mit negativem Vorzeichen
- Einwand oder Vorwand?
- Strategien der Einwandbehandlung
- Trainieren Sie Ihre Schlagfertigkeit



## **Modul 12: PREISE & RABATTE – VERHANDELN SIE ERFOLGREICH**

- Wie ist Ihr Preisgefühl?
- Billig kann jeder – Wie Sie hohe Preise verkaufen
- Wie reagieren, wenn Kunde sagt: „zu teuer!“
- Wie lautet Ihre Rabatt-Strategie?
- Kennen Sie das Wirtschafts-Gesetz?
- 5 praxiserprobte Verhandlungstipps

## **Modul 13: BESCHWERDEMANAGEMENT**

- Aus Reklamationen, treue Kunden und neue Aufträge generieren
- Warum reklamiert nur jeder 5. Kunde?
- Leben Sie eine Konflikt-Kultur?
- Die sechs Stufen der Reklamationserledigung
- Stellen Sie die richtigen Fragen um den Sachverhalt zu ergründen

## **Modul 14: UMGANG MIT SCHWIERIGEN KUNDEN**

- Was sind schwierige Kunden?
- Verbessern Sie Ihre Menschenkenntnis mit der 4 Farben-Methode
- Umgang mit Nörglern, Besserwissern & Kotzbrocken

## **Modul 15: ABSCHLUSS IM VERKAUFGESPRÄCH**

- Viele Verkäufer zerreden den Abschluss
- Wann ist der richtige Zeitpunkt und woran Sie ihn erkennen?
- Kaufreue vorbeugen
- Was passiert nach dem Gespräch?
- Wir trainieren Ihre Gespräche

## **Modul 16: AKQUISE - NEUKUNDENGEWINNUNG LEICHT GEMACHT**

- Warum ist Akquise so unbeliebt?
- Die drei wichtigsten Faktoren: Termin, Termin & Termin
- Kunden zum Erstgespräch motivieren (auch online)
- Wie kreativ & experimentierfreudig sind Sie?
- Setzen Sie sich Ziele

## **Modul 17: CROSS- & UP-SELLING**

- Hier steckt viel ungenütztes Potential
- Zusatzverkauf erfordert Querdenken & Fachkompetenz
- Diese Fragen sollten Sie unbedingt stellen



### **Modul 18: ANGEBOTE ERFOLGREICH NACHFASSEN**

- Jedes Angebot, dem nicht nach telefoniert wird, ist ein verlorenes Angebot
- Wieso fällt es oft so schwer?
- Wie lautet Ihr Angebot? Kreative Formulierungen
- Nachfassen ist wie Manöverkritik
- Was tun, wenn Kunde „Nein“ sagt?

### **Modul 19: KUNDENANALYSE, ABC KUNDEN, AFTER SALE**

- Bauen Sie aktiv Ihre Kundenbeziehung auf und aus
- Welche Kriterien sind für eine gute Kundenanalyse notwendig?
- 10 Tipps für erfolgreiche After-Sales-Maßnahmen

### **Modul 20: FIT FÜR DIE MESSE – (auch virtuell)**

- Der Erfolg fällt und steht mit der Messecrew
- Kunden aktiv ansprechen – aber wie?  
Fragetechniken und erfolgreiche Formulierungen
- Wie bekommen Sie schnell heraus, ob potenzieller Kunde oder nicht?
- Produkt-Präsentation am Messestand

**TEILNEHMER:** max. 10 Teilnehmer/Modul für eine aktive Interaktion

**ONLINE-PROGRAMM:** Zoom, MS-Teams oder WebEx

**TECHNISCHE AUSSTATTUNG:** stabiler Internetzugang, PC mit Kamera und Mikrofon oder Webcam und Headset.

**TERMINE:** pro Modul 2 Stunden, Termine nach Absprache

**UNTERLAGEN:** Skript als PDF im Nachgang

**ANSPRECHPARTNER:** Cornelia Widmayer, Tel. 07143 9695810, [info@widmayer-seminare.de](mailto:info@widmayer-seminare.de)