2013-04-17-02

Heckl Consulting Hamburg

Der Servicemitarbeiter als Vertriebler

1-tägiges Seminar

Erhöhung des Verkaufserfolgs durch strategische Nutzung von Servicemitarbeitern

Um was es geht

Servicemitarbeiter aus Technik und Innendienst stellen in vielen Unternehmenen ein ungenutztes Verkausfspotential dar.

Servicekräfte sollten wie jeder Mitarbeiter im Unternehmen auch „Verkäufer“ sein. Hat man dieses strategische Element des Verkaufs erkannt, geht es „nur noch“ um die Umsetzung im Unternehmen.

Dieses Seminar zeigt Ihnen Möglichkeiten, diese verborgenen Vertriebspotentiale zu nutzen.

Zielgruppen

Geschäftsleitung, Vertriebsleitung, Servicetechniker aus Technik und Innendienst, Kundendienst-Mitarbeiter aus Service und Beratung, Mitarbeiter mit Kundenkontakt

Ihr persönlicher Nutzen

Diese Seminar hilft den Unternehmen beim strategischen Einsatz von Servicemitarbeitern für den Vertrieb. Service-mitarbeiter lernen, wie „Verkauf“ geht - ohne den Kunden über den „Tisch“ zu ziehen.

Der Servicemitarbeiter als Vertriebler: Erhöhung des Verkaufserfolgs durch strategische Nutzung von Servicemitarbeitern (1 Tag)

Hier lernen Sie

- die Chancen und Risiken beim Crossover zwischen Service und klassischem Vertrieb kennen.
- Alternative USPs der Service-Mitarbeiter im Vergleich zu den USPs der Vertriebler.
- wie man Kunden analysiert und Kundentypen erkennt.
- die richtige Vorbereitung auf den Kunden.
- wie man sich eine erfolgsfördernde Verkaufsperformance aneignet.

Inhalt

- Wie man mit Hilfe einer fundierten und machbaren Strategie das Firmenimage verbessert und den Gewinn steigern kann
- Crossover zwischen Service und klassischem Vertrieb: Chancen und Risiken
- Wie Service und klassischer Vertrieb richtig zusammenarbeitet
- Wie man durch ein sympathisches Äußeres und/oder ein professionelles Telefonat beim Kunden persönlich punkten kann
- Welche Art Rhetorik und Körpersprache beim Kunden positiv ankommt und welche vermieden werden sollte
- Wie man durch richtiges Zuhören auf die Wünsche, Erwartungen und Vorschläge des Kunden eingeht
- Wie man zusätzliche Verkaufsmöglichkeiten erkennt und den Verkauf durch positive Produktmerkmale verbessern kann
- Wie man mit der praktischen USP - Nutzenargumentation direkt beim Kunden punkten kann
- Die richtige Vorbereitung des Kundenbesuches und wie man sich am besten auf den Kunden einstellt
- Wie man unterschiedliche Kundentypen erkennt und auf sie zugeht
- Wie man die Ängste des Kunden erkennen und sofort in positive Erwartungshaltung bringen kann
- Wie man durch Sachlichkeit und Verbindlichkeit mit verbalen Angriffen und persönlichen Beleidigungen umgeht
- Wie man die unterschiedlichen Reklamationen des Kunden als Chance zur Kundenbindung nutzt
- Wie man ein aufkommendes Misstrauen des Kunden möglichst rasch abbaut
- Wann und wie man verbindliche Aussagen treffen kann und/oder welche Vorschläge stattdessen dem Kunden offeriert werden können
- Die beste und effizienteste Informationsweitergabe zur Weiterverarbeitung an die Verkaufsabteilung
- Wie man sich erfolgsfördernde Verhaltensweisen aneignet
- Wie man dem Kunden den Eindruck gibt, das er der wichtigste ist
- Welche Checklisten sich wirklich für die positive Kundenbindung lohnen

Der Servicemitarbeiter als Vertriebler: Erhöhung des Verkaufserfolgs durch strategische Nutzung von Servicemitarbeitern (1 Tag)

Methoden

Unsere Experten zeigen Ihnen in Theorie und Praxis, anhand von Vorträgen und vielen praktischen Übungen, worauf es beim Einsatz von Servicekräften für die begleitende Verkaufsarbeit wirklich ankommt. Profitieren Sie vom Erfahrungsaustausch mit den anderen Seminarteilnehmern. Für Ihren Alltag erhalten Sie konkrete Praxistipps, die Sie gleich umsetzen können.

Teilnahmebescheinigung

Zum Abschluss der Veranstaltung erhalten Sie eine qualifizierte Teilnahmebescheinigung der HCH mit detaillierter Auflistung der vermittelten Seminarinhalte.

Buchung und Buchungsnummer 2013-04-17-02

Für dieses Seminar können Sie sich direkt anmelden oder es als Inhouse Training buchen.

Einzelanmeldung (Direktanmeldung)

Sie können sich formlos per Fax, Telefon oder eMail unter Nennung Ihres Namens, Adresse und Telefonnummer bei uns mit der oben genannten Buchungsnummer unverbindlich anmelden. Sie erhalten umgehend eine Bestätigung Ihrer unverbindlichen Buchung sowie alternative Termin- und Ortsvorschläge für die Veranstaltung. Erst nachdem Sie sich für einen der alternativen Termine bzw. Orte entschieden haben wird aus Ihrer unverbindlichen eine verbindlichen Buchung. Die Teilnahmegebühr für das eintägige Seminar beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken und der Dokumentation € 695,00. Sollten Sie nicht alleine, sondern mit mehreren Personen an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir ab dem zweiten Teilnehmer 10% Preisnachlass auf die Gesamtsumme. Bis zu vier Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Bei Absagen bis zwei Wochen vor Seminarbeginn ist die halbe Seminargebühr fällig. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Tagungsgebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Inhouse Training

Bei der Buchung als Inhouse Training berechnen wir für das eintägige Seminar € 2.200,00. Hinzu kommen Reisekosten und Auslagen nach tatsächlichem Aufwand, alternativ pauschalisiert. Fahrtkosten mit dem PKW verrechnen wir mit € 0,55 pro gefahrenem km. Die Organisation von Übernachtung und Seminarraum obliegt dem Kunden, ebenso die Stellung der für das Seminar notwendigen Seminartechnik, wie z.B. Flip-Chart, Metaplanwand und Karten, TV, Beamer, Telefonanlage, Videokamera etc. Gerne sind wir bei der Organisation und Vorbereitung behilflich. Die Vervielfältigung der Seminarunterlagen liegt beim Kunden, soweit nichts anderes vereinbart. Gerne übernehmen wir diese Aufgabe auf Selbstkostenbasis, alternativ pauschalisiert. Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Heckl Consulting Hamburg

Werderstrasse 58
20149 Hamburg / Harvestehude
Telefon +49 40 4104643
Fax +49 40 448597
info@heckl-consulting.de
www.heckl-consulting.de