



Dauer

2 Tage (9.30 - ca. 17.00 Uhr)

Termine und Orte

- Mi. 27.03. – Do. 28.03.2019
Region Hildesheim
- Di. 19.11. – Mi. 20.11.2019
Region Stuttgart
- weitere Termine auf Anfrage
- auch als Inhouse-Training buchbar

Zielgruppen

- Service-Verkäufer
- Servicemanager
- Nachwuchs-Führungskräfte

Investition

1.250 €
pro Teilnehmer zzgl. MwSt.
inkl. Handout, Mittagessen, Getränke

Teilnehmer

max. 10 Personen

Profi im Service-Verkauf

Ein Praxis-Training zum erfolgreichen Qualitäts-Verkauf bei Serviceverträgen, Reparaturen und Teilen

Technisch gute Leistungen und starke Marken allein können den Markterfolg nicht mehr garantieren. Ebenso ist weder die bloße Technikorientierung noch der blanke Powervertrieb eine Basis für eine tragfähige Partnerschaft im Kundendienst.

- Solange der Kunde den Servicevertrag nicht in seinem ganzen Umfang als wichtig und nutzbringend ansieht, wird er diesen Fixkostenblock vielleicht zur Disposition stellen wollen.
- Solange dem Kunden der Unterschied zwischen hochwertiger Reparaturleistung und kurzfristigen "Patentlösungen" nicht wirklich bewusst ist, wird er den Preis nicht ohne weiteres bezahlen wollen.
- Solange der Kunde den Unterschied in der Gesamtleistung nicht erkennt, wird er stets die Preise von Originalteilen mit Teilen aus anderen Kanälen vergleichen.

Wer aber kann ihm dies alles vermitteln, wenn nicht der Serviceberater oder Serviceleiter?

Entscheidend sind die Verkaufsstrategie und die Vorbereitung auf wichtige Fragen:

- Wie erkenne ich den Engpass des Kunden?
- Wie vermittele ich dem Kunden, was die Leistung wert ist?
- Wie erkenne ich den Kundentyp und wie klassifiziere ich Kunden?
- Wie reagiere ich, wenn der Kunde sagt "zu teuer"?

Antworten auf diese und viele weitere Fragen gibt dieses Seminar - klar, praxisnah und auf den konkreten Fall bezogen. Die Teilnehmer lernen dabei, noch besser zu verstehen, wie der Verhandlungspartner denkt und entscheidet. Sie lernen, den Nutzen aus Sicht des Kunden überzeugend darzustellen und dadurch ihre Verkaufsziele zu erreichen. Sie erkennen die Feinheiten und Tricks von Psychologie und Körpersprache und wie man sie im Verkauf nutzt.

Dieses Training erweitert die Fähigkeiten des Verantwortlichen, sich selbst und andere zur strategischen Verkaufsorientierung hin zu entwickeln. So verwirklicht es echte, langfristige und ertragsorientierte Kundenbindungen und schärft darüber hinaus den Blick für kritische Situationen.



Profi im Service-Verkauf

Ein Praxis-Training zum erfolgreichen Qualitäts-Verkauf bei Serviceverträgen, Reparaturen und Teilen


Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer
GmbH

Inhalte

- Struktur eines Service-Verkaufsgesprächs
- Die professionelle Gesprächs-Vorbereitung
- Fragetechniken im Service-Verkauf
- Überzeugend Argumentieren
- Die gängigsten Einwände entkräften
- Positives Formulieren
- Kaufsignale erkennen
- Den Abschluss einleiten
- Angebotsverfolgung
- Preisverhandlungen erfolgreich führen

Ihr persönlicher Nutzen

Entscheidend ist das verkäuferische Können eines Serviceprofis für seine Dienstleistungen. Die dafür relevanten Themen werden deshalb bei uns nicht nur gestreift, sondern in der für die Praxis des Servicegeschäfts nötigen Tiefe trainiert.

Dieses Seminar verspricht keine Patentrezepte, sondern es zeigt, wie sich durch Verbesserung vieler Einzelheiten im Verhalten der Erfolg steigern lässt. Praxisnahe Übungen sichern den persönlichen Lernfortschritt.

Hier lernen Service-Verkäufer, wie sie Dienstleistungen anschaulich machen, den Nutzen argumentieren und damit erfolgreich verkaufen.

Aus Management-Sicht:
Das Dienstleistungsgeschäft
in seiner Tiefe ausschöpfen

Aufbau/Upgrade

Nach diesem Seminar steht Ihnen die Möglichkeit eines Upgrades zur Qualifizierung **Zertifizierter Kunden-Kompetenz-Techniker Field Service praxisgeprüft** offen.

Diese Seminar ist ein Modul aus dem Portfolio

Bedarfsorientierte Führungskräfteentwicklung im Service.

Wünschen Sie nähere Informationen oder eine kostenlose Beratung? Wir sind gerne für Sie da!



Stimmen unserer Teilnehmer

„Als Grundlage optimal, um viele Techniken kennenzulernen und Begriffe zu verstehen.“

„Ein sehr interessantes und hilfreiches Seminar, bei dem der Praxisbezug im Vordergrund steht.“

Ihr Ansprechpartner

Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer GmbH
Jakobstraße 24
95447 Bayreuth

Tel +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de
www.kundendienst-trainer.de

ALLGEMEINE BEDINGUNGEN FÜR OFFENE SEMINARE (AUSZUG)

Stand 24.11.2017

IHRE ANMELDUNG

Anmeldungen müssen schriftlich über unsere Website, per Online-Buchung oder über die zum Download verfügbaren Anmeldeformulare erfolgen. Sie sind verbindlich und werden in der Reihenfolge des Anmeldeeingangs von uns berücksichtigt. Sie erhalten unmittelbar nach dem Eingang eine Zugangsbestätigung per Mail. Die Anmeldung kommt zustande, wenn Sie von uns eine schriftliche Anmeldebestätigung erhalten. Ihr Trainingsplatz ist mit Geldeingang verbindlich gebucht. Sollte das von Ihnen gewünschte Seminar bereits ausgebucht sein, informieren wir Sie über Alternativen. Die Trainingsgebühr stellen wir Ihnen nach erfolgter Anmeldebestätigung mit 14 Tagen Zahlungsziel ohne Abzüge in Rechnung.

Spätestens 2 bis 4 Wochen vor Trainingsbeginn erhalten Sie Informationen zu Veranstaltungsort, Anfahrt und Buchung Ihrer Unterkunft. Im Tagungshotel wird von uns i. d. R. ein Zimmerkontingent reserviert, das Sie für eine begrenzte Zeit buchen können.

WERTGUTSCHEINE UND TEAMRABATT

Wenn Sie mehrere Teilnehmer zu einem offenen Seminar anmelden (gleiches Thema, gleicher Zeitraum, gleicher Ort), fragen Sie uns nach einem Teamrabatt. Wertgutscheine können nur für offene Seminare eingelöst werden (Geben Sie hierzu bitte die Wertgutschein-Nr. bei der Anmeldung an). Rabatte sind untereinander nicht kombinierbar (z. B. Teamrabatt und Wertgutschein).

STORNIERUNG, UMBUCHUNG, VERTRETER

Sie können vor Trainingsbeginn schriftlich stornieren oder auf einen anderen Termin desselben Trainings umbuchen, bei Vergünstigungen gelten abweichende Bedingungen (Details und Kosten finden Sie in den vollständigen AGB). Selbstverständlich können Sie jederzeit vor Trainingsbeginn anstelle des gemeldeten Teilnehmers schriftlich einen Vertreter benennen.

MINDEST-TEILNEHMERZAHL

Wir behalten uns vor, Trainings wegen zu geringer Teilnehmerzahl (...) oder aus sonst wichtigen, von uns nicht zu vertretenden Gründen (z. B. nachweisliche Erkrankung des Trainers, höhere Gewalt etc.) abzusagen. Bereits von Ihnen entrichtete Teilnahmegebühren werden selbstverständlich zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht. Ebenso sind Änderungen des Seminarortes bis 14 Tage vor Trainingsbeginn vorbehalten. Bitte beachten Sie dies auch bei der Buchung Ihrer Flug- oder Bahntickets und der Hotelübernachtung. Haftungs- und Schadensersatzansprüche werden ausgeschlossen, soweit sie nicht Schäden betreffen, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden.

Haben Sie Fragen? Wir beraten Sie gerne!

Bitte rufen Sie mich an unter _____

Die vollständigen AGB sind auf unserer Website www.kundendienst-trainer.de einsehbar.

VERBINDLICHE ANMELDUNG

PERSÖNLICHE DATEN DES TEILNEHMERS

Vorname / Name

Funktion / Position

E-Mail-Adresse Teilnehmer (für Ihre Anmeldebestätigung + Vorabinformationen)

Telefon / Mobil (für kurzfristige Änderungen zu Ihrem Seminar)

Seminartitel

Seminartermin

Angemeldet durch (Name + E-Mail-Adresse)

FIRMENDATEN + RECHNUNGSADRESSE (falls abweichend)

Unternehmen / Abteilung

Straße / Nummer

PLZ / Ort

Telefon / Fax

UNTERSCHRIFT

Mit meiner Anmeldung erkenne ich die geltenden AGB-off Sem an.

X

Ort/Datum

Unterschrift

PER FAX +49 921 970 023

PER E-MAIL AN: info@kundendienst-trainer.de

ÜBER UNSERE WEBSITE: www.kundendienst-trainer.de



Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer
GmbH