



Angebote im Bereich
Verkauf

Verkaufstraining
Telefonverkaufstraining
Verhandlungsführung
Service Excellence
Messe-Training
Selbstmarketing

**Umgang mit schwierigen
Kunden**

Reklamationstraining / Umgang mit schwierigen Kunden

Souverän und partnerschaftlich Ziele erreichen

Gute Kundenbeziehungen sind die wichtigste Voraussetzung im Verkauf. Oft sind es nur Kleinigkeiten, die über Erfolg oder Misserfolg entscheiden. Erfolgreicher Verkauf basiert auf einer längerfristigen Partnerschaft. Dies erfordert eine genaue Bedürfnisanalyse und den Aufbau eines Netzwerks. Die innere Einstellung und Fähigkeit, mit Einwänden umzugehen, sind hier entscheidend. Die Sicherheit und Souveränität des Verkäufers bei Verhandlungen mit Geschäftspartnern ist das Aushängeschild einer jeden Firma.

Nutzen:

- › Kompetenter Umgang mit Einwänden, Vorwänden, schwierigen Situationen
- › Beherrschen des Verkaufsprozesses und der optimalen Vorbereitung
- › Souveräner Umgang bei Reklamationen
- › Wissen, wie man Verkaufsgespräche strukturiert, aufbaut und führt
- › Gesteigertes Selbstvertrauen, verbesserte Verhandlungsführung
- › Verteidigung von Preisen und Herbeiführen des Abschlusses
- › Klarheit über innere Einstellung, Konzentration auf Erfolg und Partnerschaft

Haupt-Prozessmodule:

- . Verhalten bei Reklamationen
- . Preiserhöhung bzw. Preis unseres Produktes verteidigen
- . Strukturiertes Vorgehen und Führen der Verhandlung durch Fragen
- . Gruppenverhandlungsführung
- . Wahrnehmungs-Filter und ihre Wirkung auf die zwischenmenschliche Kommunikation
- . Fragetechniken, um Bedürfnisse zu erkennen und zu vergrößern
- . Aktives Zuhören als Zeichen von Achtung des Gegenübers
- . Das Partnerschafts- und Fördergespräch im Verkauf zur Gestaltung einer profitableren und partnerschaftlicheren Zukunft
- . Souveränität und Sicherheit im Umgang mit Konflikten und Einwänden
- . Das Reklamationsgespräch als Chance zur Vertiefung der Kundenpartnerschaft
- . Sich engagieren und eine gütliche Win-win Lösung erzielen

CONSENSIS GmbH
Bederstrasse 78
8002 Zürich
t: +41 (0)43 536 41 06
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch
www.consensus.ch