

Information zum Seminarangebot



BWU
BILDUNGSZENTRUM
DER WIRTSCHAFT
IM UNTERWESERGEBIET E.V.

Verkaufs- und Beratungsgespräche im technischen Vertrieb

am 11. November 2010

Zielgruppe:

Das Seminar richtet sich an Mitarbeiter/innen, die im technischen Verkauf, in der Beratung oder im Kundendienst tätig sind.

Seminarziel

In diesem Seminar lernen die Teilnehmenden, wie ein Beratungsgespräch so geführt werden sollte, dass der Kunde auf allen Ebenen optimal bedient wird.

Nicht was wir sagen sondern wie wir etwas sagen und wie wir uns dabei verhalten, das allein ist viel wichtiger für erfolgreiche und nachhaltige Kundenbeziehungen.

Seminarinhalt

- ◆ **Selbst- und Beratungsverständnis**
 - Wer bin ich als Berater?
 - Einstellungen/Glaubenssätze zu mir, anderen und zur Arbeit
 - Wie sieht mich der Kunde?
- ◆ **Grundlagen erfolgreicher Kommunikation**
 - Erfolgsbeeinflussende Faktoren
 - Wie funktioniert Kommunikation?
 - Konfliktvorbeugung
 - Emotionale Intelligenz - Empathie als Faktor erfolgreicher Kommunikation

- ◆ **Körpersprache**
 - Das Vokabular der Körpersprache
 - Kundenorientierte Körpersprache sprechen
- ◆ **Gesprächsleitfaden für Verkaufsgespräche**
 - Phasen eines Verkaufsgesprächs
 - Überzeugungstechnik /Nutzenargumentation
 - Einwandbehandlungstechniken
- ◆ **Sicher Reklamationsgespräche führen**
 - Typische Fehler
 - Die Chance in der Reklamation sehen und ergreifen
 - Beschwerdemanagement

Dozent:
Jürgen Flock
freier Trainer

Termin:
11. November 2010
von 09:00-17:00 Uhr

Dauer:
1 Tag

Gebühr:
Die Teilnahmegebühr beträgt € 230,00 pro Person. Für Teilnehmer/innen aus Betrieben, die Mitgliedsverbänden des Bildungszentrums der Wirtschaft angehören, reduziert sich die Gebühr auf € 210,00.
Im Preis inbegriffen sind Seminarunterlagen und Tagungsgetränke.

Seminar-Kennziffer:

01.5.01/1

(Bei Anfragen, Anmeldungen und Einzahlungen bitte stets angeben!)

Anmeldung:
Bildungszentrum der Wirtschaft im Unterwesergebiet e.V.
Telefon:
(0421) 36 325 – 12/ -13
e-mail:
seminar@bwu-bremen.de

Das BWU ist zertifiziert nach
DIN EN ISO 9001:2008
§4 WBG des Landes Bremen

Veranstaltungsort:
Bildungszentrum der Wirtschaft im Unterwesergebiet e.V.
Schillerstr. 10, 4. Etage, 28195 Bremen