



Verkaufstraining

Innendienst

www.goldemund.com
office@goldemund.com

Der Sparringpartner im Denkprozess.
Ihrer.

Kontakt



goldmund consulting

Dietrichsteingasse 13 C02 | 3400 Klosterneuburg | T +43 (0) 2243 20 816-0 | F +43 (0) 2243 20 816-20 |
office@goldmund.com | www.goldmund.com | blog.goldmund.com

Innendienst im Verkauf



Im Team erfolgreich verkaufen! Ein erfolgreiches Verkaufsteam läuft heute wie ein feines Uhrwerk. Alle Teile haben eine spezifische Aufgabe und wirken perfekt zusammen. Der Innendienst hat dabei mehrere Aufgaben. Er stellt eine der bedeutendsten Nahtstellen zum Kunden dar. Hier wird das erste Mal bewiesen, was durch die AussendienstkollegInnen und VerkäuferInnen zugesagt wurde. Immer wieder sollen Kunden vom richtigen Produkt und dem angemessenen Preis überzeugt werden. Am Weg zum Erfolg sollen die Kaufimpulse verstärkt und das gemeinsame Ziel, der Auftrag erreicht werden. Weiters kommt es darauf an das Relevante zu erkennen, darauf gut zu reagieren und die eigene Begeisterung auf andere zu übertragen. Last but not least, das Unternehmen und das Angebot ins rechte Licht zu setzen. In diesem Ausbildungsprogramm lernen Sie die eigenen Talente kennen. Sie entwickeln Ihre Fähigkeiten zur aktiven und erfolgreichen Kundenbeziehungsgestaltung weiter und schärfen Ihre Technik die Produkt- und Leistungsfacetten ins richtige Licht zu stellen.

Ziele



- Sie fühlen sich an Telefon sicher und wohl. Immer. Bei der Reklamation ebenso wie bei einem „kalten Anruf“.
- Sie sind in der Lage sich Ihre KollegInnen und Ihre KundInnen zu motivieren.
- Sie argumentieren punktgenau und beziehungsorientiert.
- Sie können bewusst auf Ihre Kunden, sowie deren Probleme und Ziele reagieren
- Sie bekommen Informationen, die Sie bisher nicht bekommen hätten.
- Sie können gezielte Aktivitäten setzen, um einen Termin oder Auftrag zu bekommen.
- Sie sichern Ihre Marktposition und entwickeln sie strategisch weiter.



Unser Trainingsdesign



Unser Arbeitsvertrag: „Ihr Ziel.“

Wir haben alle Trainings als Kombination aus Trainingstagen, Praxisphasen, persönlichen Coaching-Einheiten und vielen weiteren Hilfsmitteln entwickelt. Wir legen auf die duale Lernform unserer Trainings Wert.

Jede Zusammenarbeit mit uns beginnt mit der Definition Ihres Ziels. Je genauer wir das Ziel definieren, desto eindeutiger kann der spätere Erfolg gemessen werden. Die TeilnehmerInnen arbeiten in einer Abfolge aus „Theorie und Praxis“. Während die Theorieblöcke dem gemeinsamen Arbeiten und Lernen, der Erprobung und Diskussion in der Gruppe dienen, fördern die Praxisphasen die persönliche Anwendung der Lerninhalte in der eigenen Arbeitssituation. Individuelle Coachingsequenzen unterstützen die persönliche Entwicklungsarbeit. Wir verbinden Konzepte der Organisations- und Personalentwicklung mit der Individual- und Lernpsychologie.

Die Lerngruppe nutzt die unterschiedlichen Sichtweisen und Erfahrungen der GruppenteilnehmerInnen und wird damit erfolgreich. Lernen findet angenehm und nachhaltig statt. Gezielte Energiearbeit und Werkzeuge zur Motivation und Entspannung sind integrierter und wichtiger Teil aller Trainingsprogramme.

Trainingswerkzeuge



Erlebnisaktivierende Lernimpulse, Selbstreflexionsangebote, Gruppenarbeiten und Rollenspiele, praxisnahe innovative (Lern-)Projekte, Lernhefte, Merkkarten, Lernhilfsmittel, Online Plattform, Präsentationen, Lerntagebücher, etc. werden kombiniert. Individuelle Coachingeinheiten und Fachberatung zu persönlichen Themen, Proaktive Lernbegleitung und Kontrolle runden das Training ab. Optional wird die Verkaufsleitung integriert.



Themen, Inhalte



Einstellung

Persönliche Einstellungen zu sich selbst, zu Kunden und Veränderungen

Erfolg

Die eigenen Talente im Verkauf? Anforderungsprofil, die eigenen Visionen als Triebfeder, Eigenmotivation

Beziehungsentwicklung

Balance und Störeinflüsse, Macht und gemeinsame Augenhöhe, Klarheit und Konfrontation

Kommunikation am Telefon, per Mail und im Dialog

Erfolgreiche und zielgerichtete

Kommunikation

Vorbereitung
In - und Outboundtelefonieren
Ziel und Verhandlung
Schwierige Gesprächssituationen
Reklamationsgespräch
Gesprächsführung / Selbstkontrolle

Telefonieren

Das Verhalten am Telefon
Einstellung und die erfolgreiche Vorbereitung
Neukundenakquisition – Termin

E Mail

Methoden und Regeln, Do´s und Dont´s
Persönliche und standardisierte Texte
Informationsweitergabe und

Kooperation

Team

Arbeit und Entscheidungen im Team
Gemeinsame Problemlösung
Feedback und unterschiedliche Sichtweisen

Selbstorganisation/ Zeitmanagement

Einstellung zur Selbstorganisation
Zeitmanagement. Arbeitsplanung
Tagesplanung, CRM - Systeme, Kampagnenplanung

Präsentationstechniken

Präsentation am Telefon
Problemklärung und Lösungspräsentation
Präsentationstechnik
Umgang mit modernen Hilfsmitteln



Konditionen Verkaufstraining



Geplanter Start, Honorar und Trainingsort des Trainings online auf www.goldemund.com

Alle Preise zuzüglich 20% MWSt. Im Honorar enthalten sind folgende Leistungen: Trainingshonorar (4 Trainingstage), Unterlagen und Lernbegleitung (1 Coachingeinheit). Teilnahme an der Lernplattform (3 Monate). Das erforderliche Trainingslokal wird von uns organisiert und beigestellt. Die Unterlagen stehen Ihnen im Rahmen der Veranstaltung zur Verfügung, außerhalb dieses Bezugsrahmens ist unsere Zustimmung einzuholen. Die Urheberrechte liegen bei uns.

Bei Absagen bis 30 Tage vor dem jeweiligen Starttermin fallen keine Kosten an. Ab dieser Frist verrechnen wir 50% des vereinbarten Honorars, innerhalb von 7 Tagen vor dem jeweiligen Starttermin verrechnen wir das volle Honorar. Die Zahlung erfolgt nach Erhalt der Rechnung ohne Abzug prompt.

Eine Idee macht Karriere.
Ihre.



www.goldmund.com