

# 1911 Das Geheimnis der Apfeltasche

Wäre es nicht wunderbar, wenn sich Umsätze ohne hohen Aufwand steigern lassen? Das ist möglich! Mindestens 10% des Umsatzes bleibt durch ein unbedachtes Verkaufsgespräch ungenutzt liegen: Das fehlende Cross- und Upselling. Cross- und Up... was? Wir führen Sie durch die Geheimnisse des Zusatzverkaufs und zeigen Erfolgsbeispiele von Profis, die z.B. zum Drucker das passende Kabel, Papier oder Reserve-Toner anzubieten. Viele Branchen haben die Chance zum – fast – automatischen Mehrumsatz. In diesem 1-Tages-Training lernen Sie professionelles Cross- und Upselling ein- und umzusetzen. Sie steigern damit mühelos die Begeisterung und Bindung Ihrer Kunden, anstatt sie zu verärgern.

## Die Zielgruppe:

Personen, die regelmäßig Kundenkontakt haben

## Die Voraussetzungen:

Grundkenntnisse im Kundengespräch, gute Kenntnis über die eigene Produkt- und/oder Dienstleistungsvielfalt

## Die Inhalte:

- Potentialanalyse: ungenutzte Umsatzchancen erkennen
- Hemmschwellen und Eigenmotivation
- Die Magie der Empfehlungen
- Schritt für Schritt zu mehr Zusatzgeschäft
- Formulierungs-Tipps
- Bedarf des Kunden erkennen
- Kundenorientierung
- Weg vom Fach-Klingonisch, hin zum kundenverständlichen Gespräch
- Vom Sagen zum Fragen
- Aktivierende Gesprächsführung
- Nutzen statt Produkteigenschaften
- Die unnötige Angst vor dem "NEIN"
- Reklamation und Beschwerde als Gelegenheit im Zusatzverkauf
- Servicepersonal und Monteure als Expertenratgeber und Umsatztreiber

## Nach Absolvierung dieses Trainings ...

- können Sie durch eine professionelle Fragetechnik führen
- sind Sie in der Lage, Zusatzverkäufe zu realisieren
- erkennen Sie besser Bedürfnisse und Motive Ihrer Gesprächspartner



Kursbuchung und weitere Details unter **1911** im WIFI-Kundenportal:  
[www.wifi.at/ooe](http://www.wifi.at/ooe)