

1905 Diplomlehrgang Sales

Leidenschaftlich gut verkaufen

Produkte und Dienstleistungen sind in hohem Maße austauschbar. Umso bedeutender für den Geschäftserfolg ist das Geschick des Verkäufers. Gut ausgebildete Vertriebsmitarbeiter sind in allen Branchen gefragte Fachleute. Der „Diplomlehrgang Verkauf“ bietet Einsteigern, aber auch versierten Verkäufern ein breites Spektrum, die vorhandenen Talente im Rahmen praxisorientierter Trainings zu fördern und zu entwickeln. Im Zentrum steht dabei bewährtes Know-how. Von Praktikern für Praktiker.

Strategie, operatives Gespür, konsequente Umsetzung. Wer souverän in diesem Spannungsfeld agiert, schafft sich und seinen Kunden entscheidenden Mehrwert. Knüpfen Sie im Wechselspiel von ganzheitlichem Wissen, Praxis und Projektarbeit den „roten Faden“ hin zum Angelpunkt: Der Symbiose von Kundenbegeisterung und eigenen Zielen.

In diesem Diplomlehrgang erfahren Sie,

- welche Strategien anzuwenden sind um Ihre Ziele zu erreichen
- mit welchen Methoden Sie den Kundenwert feststellen können
- auf welche Kunden Sie sich konzentrieren sollten
- worauf bei einer lebenszykluskonformen Kundenbetreuung zu beachten ist
- wie Sie Ihre Kunden begeistern und langfristig an Ihr Unternehmen binden
- wie Sie den wirtschaftlichen Erfolg Ihres Verkaufsgebietes beeinflussen können
- wie Sie die Motive ihrer Kunden erkennen und ihre Argumentation entsprechend anpassen können.

Die Zielgruppe:

Verkäufer, Unternehmer, Einsteiger in den Verkauf, Vertriebsmitarbeiter, Techniker, die sich auf Verkaufsaufgaben vorbereiten wollen.

Die Inhalte:

- Die professionelle Einstellung eines Verkäufers
 - Die richtige geistige Einstellung – Einstellungen vs. Tatsachen
 - Faktoren, die den Erfolg an einem Tag bestimmen
 - Was heißt verkaufen?
 - Was Siegertypen von Verlierertypen unterscheidet
 - 11 Erfolgskriterien für Verkäufer
 - Teamarbeit: Warum entscheidet sich ein Kunde für:
 - MICH
 - MEIN UNTERNEHMEN
 - MEINE PRODUKTE/DIENSTLEISTUNGEN
- Die Schritte eines Verkaufsgesprächs
 - Vorbereitung
 - Welches Wissen über den Kunden als Person und
 - welches Wissen über den Kunden als Betrieb/Firma in seiner Gesamtheit ist im Vorfeld zu generieren und wie setzt man dieses Wissen optimal im Gespräch ein



Kursbuchung und weitere Details unter **1905** im WIFI-Kundenportal:
www.wifi.at/ooe

1905 Diplomlehrgang Sales

Leidenschaftlich gut verkaufen

- Welchen Vorteil kann ich mir damit sichern?
- Aufbau der persönlichen Beziehung
 - Das Vertrauen des Kunden erlangen
 - Schaffen eines offenen Gesprächsklimas
- Bedarfsanalyse
 - Eruiieren der „Ist – Situation“ des Kunden
 - Erkennen, wie der Kunde das angebotene Produkt/die Dienstleistung optimal einsetzen kann
- Fragetechnik
 - Nur wer Informationen über die Situation und den Bedarf des Kunden hat, wird sein Produkt optimal platzieren können
 - Wer fragt, führt das Gespräch
 - Fragen verhindern, dass Verkäufer in Monologe abdriften
- Präsentation
 - Wie setzt man das Produkt/die Dienstleistung in Anlehnung an das bisher geführte Gespräch optimal in Szene
 - Hervorheben jener Vorteile, die für den Kunden individuell wichtig sind
 - Eine zielführende Präsentation erfolgt immer in der Kombination Produktnutzen versus Kundennutzen
- Abschluss
 - Es gilt, die Abschlussfrage richtig zu formulieren und zu stellen!
 - Wie verbleibt man, wenn eine Entscheidung direkt im Gespräch nicht möglich ist
 - Einwand- und Vorwandbehandlung
 - Wie verhält man sich, wenn der Kunde „Ja, aber...“ sagt?
 - Einwände sind als Entscheidungshilfen zu erkennen
 - Wie erkennt man einen Vorwand, und wie geht man damit um?
 - Preisgespräche
 - Kauft der Kunde einen Preis oder ein Produkt?
 - Es gilt den Preis zum richtigen Zeitpunkt mit der richtigen Formulierung zu nennen
 - Preise können trotz großem Konkurrenzdruck durchgesetzt werden
- Kommunikation
 - Aktives Zuhören, empathisches Auftreten, Selbstsicherheit, professionelles Verhalten in schwierigen Situationen, aggressive Situationen, Deeskalations-Strategien, Verhalten bei Stress
- Neue Medien
 - Zahlen und Daten zur Online Nutzung
 - Online Werbeformen
 - Customer Journey – der Weg des Kunden
 - SEO, Content Marketing
 - Social Media Marketing
 - Online Strategien
 - Web Controlling
- Betriebswirtschaft (Budget, Kostenrechnung, Aufschlag, Spanne, Kalkulation, ...)

1905 Diplomlehrgang Sales

Leidenschaftlich gut verkaufen

- PERSOLOG
 - Wie bin ich „wirklich“?
 - Wie ist meine Persönlichkeitsstruktur?
 - Wo liegen meine besonderen Stärken, Chancen und Begrenzungen?
 - Wie kann ich mein Selbstvertrauen steigern?
 - Wie kann ich mich in Konfliktsituationen verhalten?
 - Wie entwickle ich mich in die „richtige“ Richtung?
 - Wie verhalte ich mich in Stress- und Konfliktsituationen erfolgversprechend?
 - Wie kann ich Menschen in meinem Umfeld fördern?
 - Wer ergänzt mich am besten?
- Zeitmanagement
 - Selbstmanagement, Effektivitätssteigerung, Effizienzsteigerung, Analyse und Planung von Tätigkeiten, Lebens- und Arbeitsprinzipien
- Telefon (Terminvereinbarungen, Nachbetreuung, Kundenkontakte mit Kleinkunden)
 - Kommunikation am Telefon, Selbstsicherheit im stimmlichen und telefonischen Auftreten, ideale Gesprächseröffnung, um Kunden zu gewinnen, Gesprächsleitfaden für Terminvereinbarungen, Konfliktgespräch – Struktur und Praxis
- Gelebte Kundenorientierung
- Präsentationstechniken
 - Grundlagen einer gut gestalteten Powerpoint-Präsentation
 - Die Präsentation erfolgreich in Szene setzen
 - Körpersprache und Kommunikation in der Präsentation
- Reklamation als Chance
 - Methoden, um verärgerte Kunden zu begeistern
 - Video-Analyse einer sehr heiklen Reklamationssituation
 - Aus Reklamationen der Teilnehmer werden die positiven Aspekte, aber auch die Schwachstellen der Reklamationsbearbeitung ermittelt
 - Welche Chancen und Gefahren ergeben sich durch eine perfekte oder falsche Kundenbehandlung für das Unternehmen
 - Ausarbeitung der notwendigen Voraussetzungen im Unternehmen, um Kunden zu begeistern
 - Die richtige Handhabung schwieriger Reklamationsfälle trainieren
 - Erarbeitung eines idealtypischen Ablaufs mit der nötigen Dokumentation
- Kundenmanagement
 - „Grundgesetze im Verkauf“
 - Kundenanalyse, Kundenstruktur, Kundenbindung, Kundenportfolio, Neukundenwerbung
 - Key Account Management
 - Kundenorientierung im Unternehmen
 - Wie denken Einkäufer – Einkäufer als Partner
- Projekt

1905 Diplomlehrgang Sales

Leidenschaftlich gut verkaufen

Die Prüfung:

Die Zielgruppe:

- Personen, die das Zeugnis und Diplom „Sales Assistant“ erlangen wollen.

Die Zulassungsbedingungen:

- Voraussetzung für die Zulassung zur Prüfung ist eine 75%ige Anwesenheit im Lehrgang.

Die Anmeldung:

- Eine gesonderte Prüfungsanmeldung ist nicht erforderlich. Die Prüfung findet im Rahmen des Lehrgangs statt und der Prüfungspreis ist im Kurspreis inkludiert.

Die Prüfung:

- Die Prüfung besteht aus einem schriftlichen (Projektarbeit) und einem mündlichen Teil (ca. 15 Minuten).
- Zur mündlichen Prüfung dürfen keine Kursunterlagen verwendet werden.
- Wir informieren Sie direkt nach der mündlichen Prüfung über Ihr Prüfungsergebnis und Sie erhalten Ihr Zeugnis nach der mündlichen Prüfung feierlich überreicht.
- Die Prüfung gilt als bestanden, wenn sowohl die schriftliche als auch die mündliche Prüfung positiv abgelegt wird.
- Wenn Sie trotz Kursbesuch die Prüfung nicht bestehen, können Sie im Rahmen der WIFI-Wissensgarantie den Kurs noch einmal kostenlos wiederholen.
- Die mündliche Prüfung wird von einer Prüfungskommission abgenommen. Diese besteht aus dem Lehrgangsleiter und mindestens einem weiteren Fachtrainer. Alle, im Kurs gelernten, Inhalte sind prüfungsrelevant. Die Projektarbeit wird im Zuge der mündlichen Prüfung präsentiert und es werden Ihnen mindestens zwei Fachfragen gestellt.
- Die Anforderungen an die Projektarbeit, wie zum Beispiel Umfang, Inhalt und formale Kriterien, werden zu Lehrgangsbeginn bekanntgegeben.

Ihr Qualifikationsnachweis:

Zeugnis, Diplom

Hinweise:

1923 Einzelcoaching für Verkäufer

Nach dem Seminar maßgeschneidert für Sie.

Im Anschluss an Kurse und Seminare bietet Ihnen das WIFI individuelles, weiterführendes Coaching. Nutzen Sie die Gelegenheit, die eigene Verkaufssituation punktgenau zu analysieren und konsequent am Ausbau Ihrer Stärken zu arbeiten. Erfahrene Trainer erarbeiten mit Ihnen alle Phasen im Verkaufsprozess. Immer hautnah an der Praxis. Auf Wunsch begleitet Sie Ihr Trainer auch zum Kunden, um später gemeinsam mit Ihnen Ihren Auftritt zu analysieren.

Termin und Preis auf Anfrage.



Kursbuchung und weitere Details unter **1905** im WIFI-Kundenportal:

www.wifi.at/ooe

1905 Diplomlehrgang Sales

Leidenschaftlich gut verkaufen

Die Berufsbeschreibung

Nähere Informationen zu Tätigkeitsbereichen, Arbeitsumfeld, Aufgabenschwerpunkten und Anforderungen finden Sie unter:

<https://bic.at/berufsinformation.php?beruf=verkaeuferin&brfid=1214>

Trainermeinung:

Margit Dullinger

WIFI-Trainerin



Basis für den Erfolg im Verkauf ist die Freude an der Kommunikation, die Begeisterung für das Produkt und der Wille zu einer eigenständigen, abwechslungsreichen Tätigkeit. Außerdem sind Disziplin und Durchhaltevermögen gefragt. Das nötige Rüstzeug zum Erreichen Ihrer persönlichen und finanziellen Ziele erhalten Sie in den WIFI-Salesschulungen.