



## Erfolgs-Werkzeug Kommunikation im Vertrieb



- > Kunden für das Unternehmen und die Angebote begeistern
- > Bedarf zielsicher ermitteln – Produkte, Dienstleistungen und Lösungen überzeugend verkaufen
- > Preise verteidigen und Einwände auflösen
- > Wann macht Telefonie im Vertrieb am meisten Sinn?
- > Beschwerden und Reklamationen zur Kundenbindung nutzen

### Zielgruppe:

- > Vertriebsleiter, Sales Manager, Kundenberater und Mitarbeiter im Vertrieb
- > Vertriebsassistenten sowie Mitarbeiter im Vertriebsaußendienst / -innendienst

### Ihr Nutzen:

#### Tag 1:

Persönliche Kundengespräche erfolgreich führen

Do's & Don'ts im Verkaufsgespräch

Preis verteidigen und Preiserhöhungen erfolgreich durchsetzen

#### Tag 2:

Telefonie als Vertriebs-Verstärker

Telefonate abschlussorientiert gestalten

Der richtige Umgang mit Beschwerden und Reklamationen

### Ihr Vorsprung:

Jeder Teilnehmer erhält mit dem Seminar folgende S&P-Produkte:

+ S&P Leitfaden: Richtig Telefonieren

+ S&P Test: Wie effektiv telefonieren Sie?

+ S&P Checkliste: Vor- und Nachbereitung des Telefongesprächs

+ S&P Checkliste: 10 Tipps zur erfolgreichen Einwandbehandlung

+ S&P Test: Erfolgreich Argumentieren am Telefon

+ S&P Mustervorlage: Tägliche Telefon Erfolgs-Statistik

### Termine:

15.01.-16.01.2019  
Luzern & Basel

12.03.-13.03.2019  
Zürich & Bern

07.05.-08.05.2019  
Winterthur & Genf

18.06.-19.06.2019  
Basel & St. Gallen

### Preis:

980,- €  
Zzgl. 19% MwSt.

Im Preis enthalten:  
Teilnehmerunterlagen als PDF, 3-Gänge-Menü, Kaffee, Tee, Erfrischungsgetränke und Snacks in den Pausen

## Programm – Tag 1

09.15 Uhr

### Begrüßung

Kaffee und Getränke

09.30 Uhr – 11.30 Uhr

## Persönliche Kundengespräche erfolgreich führen


- > Türöffner und Gesprächsführung : Der Weg zum Interesse
- > Geschickt Kundenbeziehungen knüpfen und Vertrauen der Einkäufer gewinnen
- > Die richtigen Fragetechniken: Wie Sie den Bedarf ermitteln
- > „Der wunde Punkt“ – Kunden den Bedarf vor Augen führen
- > Kundenbindung, Cross-Selling und Wertschätzung
- > Abschluss-Signale erfolgreich erkennen und optimal nutzen

### Direkte Umsetzung in die Praxis:

- + S&P Checkliste „Einwände sicher erkennen und erfolgreich entkräften“
- + S&P Leitfaden Key-Account-Management: „Verkaufsgespräche Erfolgreich führen“

11.30 Uhr – 13.00 Uhr

## Do's & Don'ts im Verkaufsgespräch



Kunden begeistern:  
professionelle  
Gesprächstechniken

- > Die eigenen Angebote attraktiv darstellen
  - > Negativformulierungen und Weichspüler vermeiden
  - > Herausschärfen von Vorteilen und konkreten Zielen
  - > 9 Schritte zum professionellen Gesprächsverhalten
  - > Schlagfertig und überzeugend argumentieren

### Direkte Umsetzung in die Praxis:

- + S&P Checkliste: „Kundenbeziehungsmanagement – Bleiben Sie am Ball!“
- + S&P Sofortmaßnahmen für höhere Erträge und mehr Gewinn


## Programm

13.00 Uhr – 14.00 Uhr

Gemeinsames Mittagessen

14.00 Uhr – 17.30 Uhr

**Einkäufer verstehen – Preise verteidigen und durchsetzen**



Mit Qualität &  
Service den  
Preis verteidigen

- > Argumentationsketten für Preisverhandlungen mit schwierigen Einkäufern
- > Den Kunden vom Produkt überzeugen
- > Zu teuer: den Preiseinwand entkräften
- > Mit Qualität und Service den Preis verteidigen
- > Begeisterung: Rabatte überflüssig machen
- > Preiserhöhungen richtig kommunizieren

### *Fallstudien und Trainings:*

+ *Preiseinwände gezielt entkräften*

+ *Überzeugende Sprache: Kaufauslöser „emotionaler Nutzen“*

Ab 17.30 Uhr

Offene Gesprächsrunde

## Programm – Tag 2

08.15 Uhr

**Begrüßung**  
Kaffee und Getränke

08..30 Uhr – 10.30 Uhr

### Telefonie als Vertriebs-Verstärker



Aktive  
Kunden-  
Betreuung

- > Anlässe und Strategien: Wann macht Telefonie im Vertrieb Sinn?
- > Altkunden zurückgewinnen – Wertschätzung zeigen
- > Neukunden am Telefon überzeugen
- > Nachfassen von E-Mail, Postmailing, Marketing- und Vertriebsaktionen per Telefon
- > Hinweis auf Neuheiten und Serviceleistungen

#### *Training 1:*

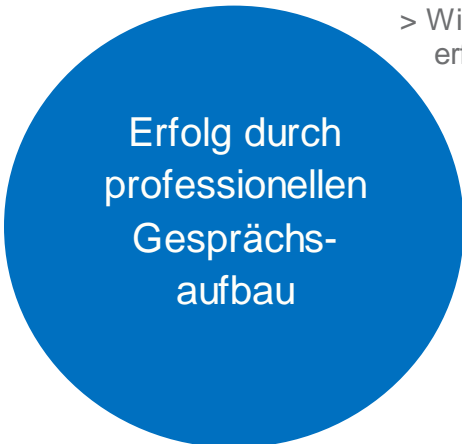
*Praxistraining und S&P Fallstudien zur Akquise am Telefon*

10.30 Uhr – 11.00 Uhr

**Diskussion und Erfahrungsaustausch**

10.30 Uhr – 13.00 Uhr

### Gespräche abschlussorientiert gestalten



Erfolg durch  
professionellen  
Gesprächs-  
aufbau

- > Wie hole ich den Kunden am Telefon ab? Strategien für einen erfolgreichen Einstieg
- > Nutzen und Mehrwert am Telefon vermitteln
- > Fragen souverän beantworten und Einwände auflösen
- > Die Kaufentscheidung mit Top-Argumenten erleichtern
- > Wie Sie dem Kunden Sorgen, Ängste und Nöte nehmen

#### *Training 2:*

*Praxistraining und S&P Fallstudien zum professionellen Gesprächsaufbau*

## Programm

13.00 Uhr – 14.00 Uhr

Gemeinsames Mittagessen

14.00 Uhr – 16.30 Uhr

### Richtiger Umgang mit Beschwerden und Reklamationen



- > Die richtige Wortwahl bei unzufriedenen Kunden
- > Problemlösung am Telefon: Was der Kunde von Ihnen erwartet
- > Den richtigen Ansprechpartner für den Kunden finden
- > Hilfestellungen anbieten und Lösungsmöglichkeiten aufzeigen
- > Versprechen einhalten: was muss nach dem Telefonat passieren?

#### *Training 3:*

*Praxistraining und S&P Fallstudien zu anspruchsvollen Gesprächssituationen*

Ab 16.30 Uhr

Offene Gesprächsrunde

## Referenten



### Achim Schulz

#### Geschäftsführer Schulz & Partner GmbH

Herr Achim Schulz gründete Schulz & Partner im Jahr 2007. Er berät seit 22 Jahren mittelständische Unternehmen und Banken.

Zu seinen Branchen-Schwerpunkten zählen Anlagenbau, Automotive, Banken, Gesundheitswesen, Handel, sowie Non-Profit-Organisationen.

Er berät Unternehmen zur Digitalisierung im Vertrieb, bei der Organisation und Neuausrichtung des Vertriebs sowie in Team-Entwicklungsprozessen.

### Reiner Schon

#### Fachbereich Vertriebsentwicklung

Herr Reiner Schon kennt die wesentlichen Facetten des Mittelstands sowie des Bankgeschäfts.

Er verfügt über „Insider-Wissen“, wenn es um die erfolgreiche Führung von größeren Mitarbeiterteams im Vertrieb geht.

Er begleitet Unternehmen beim Ausbau ihrer Vertriebsaktivitäten mit den Modulen Coaching Telefonie, Zielvereinbarung und variable Vergütung. Seine Leidenschaft ist der Aufbau von schlagkräftigen Sales-Teams.

### Sandra Westphalen

#### Fachbereich Kommunikation & Vertrieb

Frau Sandra Westphalen berät Unternehmen in den Bereichen Vertrieb und Telefonie.

Im Fokus der Trainings stehen erfolgreiche Kommunikation mit Kunden, Rhetorik, Moderation und überzeugende Präsentation.

Zu ihren Branchen-Schwerpunkten zählen Automobilhandel, Produktionsunternehmen, IT-Unternehmen sowie der Health Sektor.

#### Leistungsangebot zum Thema Vertrieb und Telefonie:

- > Entwicklung und Optimierung von Vertriebsstrategien
- > Vertriebssteuerung und Erschließung neuer Kundengruppen
- > Pricing: Preisfindung und Preismanagement
- > Trainings-Module zu erfolgreichen Kundengesprächen
- > Trainings-Module zum Telefonprofi im Vertrieb

## Kundenstimmen zum S&P Unternehmerforum

- > Referenten mit hohem Praxisbezug
- > Aktuelles Fachwissen kompakt und spannend aufbereitet
- > Wertvolle Umsetzungs-Tipps aus der Praxis für die Praxis
- > Fallstudien, Checklisten und Tool für eine sichere und schnelle Umsetzung

---

## Ihr Vorsprung in der Praxis:



Gerne informieren wir Sie über weitere Seminare und Inhouse Trainings. Sie erreichen uns auch über [www.sp-unternehmerforum.de](http://www.sp-unternehmerforum.de)

---

## Teilnehmer haben auch folgende Seminare gebucht:

- > **Erfolgreich im Vertrieb**  
In drei Schritten zum erfolgreichen Verkäufer - Gesprächskompetenz gewinnen
- > **Richtig Führen im Vertrieb**  
Potentiale voll ausschöpfen – Umsätze steigern – Vertriebsziele sicher erreichen
- > **Mit Motivation zu Spitzenleistungen**  
Richtig motivieren und Ziele sicher erreichen!
- > **Richtig motivieren und Ziele sicher erreichen!**  
Führungstechniken wirkungsvoll einsetzen und Teams zu Bestleistungen führen
- > **Souverän entscheiden und kommunizieren**  
Mit den richtigen Methoden effektiv und sicher entscheiden.

Anmeldung online:

<https://sp-unternehmerforum.de/seminar-formular/>

oder E-Mail an: [service@sp-unternehmerforum.de](mailto:service@sp-unternehmerforum.de)

S & P Unternehmerforum

Seminare - Inhouse-Trainings

## Erfolgs-Werkzeug Kommunikation im Vertrieb

**Seminarpreis: 980,-- € zzgl. 19 % MwSt. – Produkt-Nr. G09**

Es gelten unsere AGB's, welche Sie unter [www.sp-unternehmerforum.de](http://www.sp-unternehmerforum.de) einsehen können.




Förderung möglich! Teilnehmer aus fast allen Bundesländern können sich vom Europäischen Sozialfonds fördern lassen. Die Fördervoraussetzungen finden Sie auf unserer Förder-Landkarte unter [www.sp-unternehmerforum.de/seminarfoerderung/](http://www.sp-unternehmerforum.de/seminarfoerderung/)

Ja, ich nehme am folgenden Seminar teil (bitte Termin und Stadt auswählen):

- |   |                                  |                                  |  |
|---|----------------------------------|----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 15.-16.01.2019 | <input type="radio"/> Luzern     | <input type="radio"/> Basel      | <input type="checkbox"/> Nein, ich kann leider nicht teilnehmen. Bitte informieren Sie mich über weitere Veranstaltungstermine   |
| <input type="checkbox"/> 12.-13.03.2019 | <input type="radio"/> Zürich     | <input type="radio"/> Bern       |  |
| <input type="checkbox"/> 07.-08.05.2019 | <input type="radio"/> Winterthur | <input type="radio"/> Genf       | <input type="checkbox"/> Nein, ich kann leider nicht teilnehmen. Bitte übersenden Sie uns die Vortragsunterlagen als PDF-Version gegen eine Schutzgebühr von 290,00 € zzgl. MwSt.. |
| <input type="checkbox"/> 18.-19.06.2019 | <input type="radio"/> Basel      | <input type="radio"/> St. Gallen |  |

Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden? Vielen Dank für Ihre Auskunft.

- |   |  |                                     |  |
|---|--|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Empfehlung   | <input type="checkbox"/> Internet  | <input type="checkbox"/> Newsletter | <input type="checkbox"/> Seminarportal |
| <input type="checkbox"/> Telefon / Persönlicher Kontakt   | <input type="checkbox"/> Persönliches Anschreiben  |                                     |  |
| <input type="checkbox"/> ESF-Förderung ist beantragt<br>(Bitte legen Sie eine Kopie des Antrages bei) |  Bei Anmeldung eines 2. Teilnehmers erhalten Sie jeweils 10% Preisnachlass. |                                     |  |

\_\_\_\_\_  
Name und Position im Unternehmen

\_\_\_\_\_  
Name und Position im Unternehmen

\_\_\_\_\_  
Unternehmen

\_\_\_\_\_  
Anzahl der Beschäftigten

\_\_\_\_\_  
Straße, PLZ / Ort

\_\_\_\_\_  
Telefon

\_\_\_\_\_  
Telefax

\_\_\_\_\_  
E-Mail

\_\_\_\_\_  
Datum / Unterschrift

Diese Anmeldung wird durch meine Unterschrift verbindlich!

**Service**   
089/452 429 70-100