50 JAHRE FISCHER

FISCHER RHETORIK

Beraten und Verkaufen – Servicetechniker in Aktion

Das etwas andere Kommunikationstraining

FISCHER Rhetorik
Echterdinger Straße 49
D-71111 Waldenbuch

FON +49 (0) 7157 538 30 0
MAIL kontakt@fischer-rhetorik.de

Beraten und Verkaufen – Servicetechniker in Aktion

Das etwas andere Kommunikationstraining

Beraten und Verkaufen – beide Aufgaben sind bei den technikverliebten Servicemitarbeitern eher unbeliebt. Aber es sind auch Aufgaben, die entscheidend zum Erfolg des Servicebereichs beitragen. Ein Training, gerade für verkaufs-unlustige Servicemitarbeiter ist also sinnvoll. Allein die Veranstaltungsform muss dem Naturell der Teilnehmer entsprechen. Sie sollen aktiv beitragen und einen direkten Vorteil für die eigene Arbeit erkennen. Die Lösung: Action Learning, also Learning by Doing statt theoretische Vorträge.

Das Ziel:

Die Teilnehmer erleben als aktiv Beteiligte den Nutzen von Beratung und Verkauf. Die Erkenntnisse münden in konkreten Verbesserungen für die tägliche Arbeit und den Erfolg des Services insgesamt.

Die Inhalte:

- Service am Kunden

Die eigene Haltung zu Service, Beratung und Verkauf

- Beraten + Verkaufen = Service am Kunden
- Selbstsicher als Servicespezialist
- Gut beraten ist halb verkauft
- Verkaufschancen erkennen und nutzen
- Warum soll der Kunde kaufen?
- Nutzen statt Preis kommunizieren
- „Unsinnige“ Fragen beantworten
- Konkreter Transfer in den Arbeitsalltag

Ihr Nutzen:

- Bedenken zum Verkauf lösen sich
- Beraten und Anbieten von Serviceprodukten fällt leicht
- Mehr vertriebsorientiertes Denken und Handeln
- Bessere Serviceleistungen insgesamt

Methodik:

„Schnitzeljagd“ in einem Einkaufszentrum, aktiv beteiligte Teilnehmer, Lernen am Verhalten anderer, Reflexion, Diskussion, Einzel-Übungen, Gruppenarbeiten.

Zielgruppe:

Servicemitarbeiter im Außendienst

Dauer:

2 Tage

Teilnehmerzahl:

max. 8 Teilnehmer

Leitung:

1 Trainer