

Kundeneinwände erfolgreich behandeln können, ist eine Kunst für sich. Denn wenn man als Verkäufer mit Kundeneinwänden konfrontiert wird, reagiert man leicht verärgert und fühlt sich angegriffen. Wie man hingegen Einwänden professionell begegnet und diese in Verkaufsargumente umwandelt, lernen Sie in unserem Seminar Einwandbehandlung.

Einwände beziehen sich meist auf Leistungsumfang oder finanzielle Fragen und sind ein Zeichen von Entscheidungsunsicherheit. Doch das positive an Einwänden ist, dass Sie auch Interesse signalisieren und der Kunde die Kaufentscheidung innerlich absichern will indem er eigene Unsicherheiten ausräumt. Wenn Sie zudem wissen, dass Einwände ein Ausdruck für das Bedürfnis nach Sicherheit und Wertschätzung des Kunden sind, hilft dies Ihnen angemessen darauf zu reagieren.

Inhalte

- Psychologische Grundlagen von Einwänden, Widerstand und Blockaden
- Ursachen und Gründe für Einwände, Gegenargumente und Nicht-Akzeptanz
- Gesprächstechniken für die Einwandbehandlung
- Fragetechniken für die Einwandbehandlung
- Techniken des Überzeugungsmanagements für die Einwandbehandlung
- Vorgehensweisen und Strategien um Einwänden vorzubeugen
- der Umgang mit Preis-/Kosteneinwänden + Druck- und Killerphrasen
- Hilfsmittel, wenn der Mitarbeiter / Kunde blockiert

Ihr Nutzen

Sie erfahren/lernen,

- sich in den Kunden hineinzuversetzen
- starke Fragen zu formulieren
- die versteckten Bedürfnisse zu erkennen
- Ihre Argumentation daran anzupassen und
- dabei professionell und freundlich zu bleiben.
- Also steigern auch Sie ihren Verkaufserfolg, indem es Ihnen gelingt professionell auf Einwände zu reagieren und diese in Abschlüsse zu verwandeln

Methoden

Präsentation ,Training in der Kleingruppe, Einzelarbeit mit Arbeitsblättern, Diskussion
Eigene Beispiele aus Ihrer Praxis können präsentiert und trainiert werden.

Teilnehmerkreis

Verkäufer/innen, Mitarbeiter/innen im Vertrieb, Fach- und Führungskräfte im Verkauf

Dozentin

Christiane Gladen,
Unternehmensberaterin und Trainerin mit langjährigen Erfahrungen in den Bereichen Vertrieb, Telefon und Kommunikation.

Termine:

2 –tägig

Uhrzeiten:

Jeweils von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr.

Tagessatz:

Inhouse 3.800,- € + MwSt.

Die Teilnehmerzahl wird gemeinsam abgestimmt, sollte ab 14 nicht überschreiten.

Veranstaltungsorte

INHOUSE oder alternativ:

BBC Essen-Mitte

Business Bildungs Center GmbH
Ribbeckstr. 6 , 45127 Essen

Kontakt

Katja Arncken
Tel.: 02054 – 928 06
Katja.arncken@bbc-nrw.de