

BEZIEHUNGSMANAGEMENT IM VERTRIEB

Die Beziehungen zu meinen Kunden professioneller entwickeln und pflegen

PROFIL	Spezialisierungstraining für Vertriebsmitarbeiter Für dieses Training sind keine Vorkenntnisse erforderlich
ESSENZ	Für Kunden werden Geschäftsbeziehungen immer leichter austauschbar. Umso wichtiger ist ein aktives Beziehungsmanagement, um das Vertrauen des Kunden zu gewinnen und eine dauerhafte Partnerschaft aufzubauen. In diesem Training werden die verschiedenen Facetten des professionellen Managens von Kundenbeziehungen beleuchtet. Neben der Vermittlung von Tipps und Werkzeugen wird die Persönlichkeit des Teilnehmers in Bezug auf sein Beziehungsmanagement thematisiert.
METHODIK	Präsentation, Plenumsarbeit, Brainstorming, Trainerinput, Kurzübungen, Gruppenarbeit, Aktionsplan
DAUER	1 Tag
TERMINE ORT	Inhouse-Seminar, Termin und Ort nach Absprache
INHALTE	Beziehungsmanagement – Die emotionale Bindung der Kunden und Entscheider Theorien und Statistiken zum Beziehungsmanagement Was bedeutet BM im Unternehmen? Die Brücke zur Kundenbindung Technisches (Systeme & Prozesse) vs. menschliches (persönliches) BM Umgang mit Kundenerwartungen Vermeiden von Missverständnissen Abgleich der Erwartungshaltungen Kundenorientierung vs. Klare Worte/Sprache Standortbestimmung zum Beziehungsmanagement Die IST-Situation in Ihrem Unternehmen Persönliche Stärken, Schwächen, Chancen & Risiken im Beziehungsmanagement Auftritt & Wirkung Die Psychologie zwischen Kunde und Lieferant BM: Muster, Rituale, Gewohnheiten & Vertrauen Reaktionsmuster unter Stress/in schwierigen Situationen Vertrauens- & Glaubwürdigkeit schaffen Die Pflege der Beziehungen zum Kunden Die Facetten des Beziehungsmanagements (Beispiele zum Verständnis der einzelnen Facetten werden angebracht) <ul style="list-style-type: none">· Kommunikation· Auftritt & Wirkung· Persönliche Ebene, Nähe zum Kunden· Erwartungshaltung der Kunden· Werte in der Beziehung· Strategie· Netzwerke· Innenbeziehung (ID/AD)· Medien, Veranstaltungen

www.trilogie.de | mail@trilogie.de

