

KUNDENPRÄSENTATIONEN: UMGANG MIT SCHWIERIGEN KUNDEN

Strategien und Tipps für den Vertrieb

PROFIL Vertriebsmitarbeiter
Voraussetzung: Teilnahme am Basistraining „Verkaufsgespräche führen“
und/oder Erfahrung im Vertrieb

ESSENZ In Vertriebsgesprächen und Präsentationen treffen wir nicht immer auf Kunden, die uns und unseren Anliegen wohlgesonnen sind. Dieses Training bereitet auf das Gespräch mit ablehnenden Kunden und das Meistern schwieriger Situationen vor. Die Teilnehmer lernen erfolgreiche Strategien kennen und erhalten viele Tipps für den Umgang mit Angriffen, Vorwürfen, Spielchen und Killerphrasen. Ein professionelles Vorgehen wird anhand von Fallbeispielen aus dem Vertriebsumfeld erarbeitet und anhand verschiedener Szenarien geübt.

METHODIK Trainerinput, Einzelarbeit, Gruppenarbeit, Präsentation, Feedback, Kurzübungen

DAUER 1 Tag

TERMINE | ORT Termin und Ort bzw. Online-Portal nach Absprache

INHALTE **Psychologische Komponenten im Kundenkontakt**

- Die Erwartungshaltung der Kunden
- Präsentationen unter Zeitdruck
- Wahrnehmung, Interpretation & Reaktionsmuster
- Umgang mit Stress

Mit schwierigen Kundentypen umgehen

- Schwierige Kundentypen definieren
- Umgang mit den Typen
- Präsentation vor bestimmten Kundentypen

Gesprächsführung mit schwierigen Kunden

- Rhetorischer Umgang mit Kunden in einer Präsentation
- Gesprächsführung / Gesprächs-Judo
- Den schwierigen Kunden lenken

Von Fettnäpfen und Chancen

- Präventivmaßnahmen zur Vermeidung schwieriger Situationen/Konfliktsituationen
- Reaktive Maßnahmen zur Konfliktlösung
- DOs & DON'Ts bei schwierigen Kunden