

Fax-Anmeldeservice:  
+49 (0) 6897/509-1014

Ich melde verbindlich für folgenden Termin FT an :

04.07. - 06.07.2012

Name/Vorname: \_\_\_\_\_

Funktion/Abteilung: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ/Ort: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

Mobil: \_\_\_\_\_

Telefax: \_\_\_\_\_

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

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

Änderungen oder Absage der Veranstaltung vorbehalten!

**Seminartermin:** 04.07. - 06.07.2012  
**Seminarzeit:** 8.15 Uhr - 17.00 Uhr  
letzter Tag bis 12.00 Uhr  
**Veranstaltungsort:** Hydac Training Center  
Hirschbachstraße 2  
66280 Sulzbach  
**Teilnahmegebühr:** EUR 815,- zzgl. gesetzl. Mehrwertsteuer.  
(Seminarunterlagen, Pausengetränke,  
Mittagessen sind enthalten)  
**Teilnehmerzahl:** max. 8 Personen

**Anmeldung:** Bitte melden Sie sich per Email oder mit  
anhängendem Coupon per Telefax an.  
Anmeldungen werden in Reihenfolge  
des Eingangs berücksichtigt.  
Sie erhalten eine Anmeldebestätigung  
sowie 3 Wochen vor Veranstaltungsbeginn  
eine Bestätigung über die Durchführung  
des Seminars. Rechnungslegung erfolgt  
nach der Veranstaltung. Bei Nichterschei-  
nen oder Absagen bis eine Woche vor der  
Veranstaltung wird die volle Teilnehme-  
gebühr berechnet. Stornierungen sind  
schriftlich vorzunehmen.

**Kontakt:** **HYDAC**  
HYDAC Service GmbH  
TRAINING CENTER  
Hirschbachstraße 2  
66280 Sulzbach  
www.hydac.com

**Organisation/  
Anmeldung:** Katja Brosell  
Tel.: + 49(0)6897/509-1022  
E-mail: katja.brosell@hydac.com

Seminar:

## Kundengesprächsführung für die Vertriebspraxis

Kennz.: KUG

**Sulzbach**  
**04.07. - 06.07.2012**

## Kundengesprächs- führung für die Vertriebs- praxis

Die entscheidenden Gesprächstechniken, die Sie für eine wirksame Gesprächsführung brauchen, lernen Sie in diesem Seminar kennen. Jeder Teilnehmer wird unter fachlicher Anleitung bereits im Seminar seine eigene Vorgehensweise für einen erfolgreichen Kundenkontakt entwickeln. Sie erfahren, wie Sie mit bestimmten Techniken den systematischen Aufbau und Ablauf eines Gesprächs erreichen. Sie erkennen, dass die Überzeugtheit von sich und der Qualität ihres Angebotes Ihre Argumentation positiv beeinflussen wird. Ihre Abschlusssicherheit wird wesentlich gesteigert.

Sie lernen zielorientierte Gesprächsstrategien kennen und anwenden. So werden Sie sicherer beim Kunden auftreten.

## Inhalte

- Magische Dreieck der Verkaufssituation
- Kunde / Verkäufer / Produkt + Prozess
- Grundlagen der Kommunikation  
Kommunikationsmodell, Wahrnehmung, Sprache und Körpersprache, persönliche Wirkungsmittel, rhetorische Stilmittel, 4 Seiten einer Nachricht (nach Schulz von Thun)
- Erfolgsfaktoren effektiver Gespräche:  
eigene Einstellung und Verhalten positiv und beziehungsfördernd formulieren, aktiv zuhören, Fragetechniken
- Phasen der Gesprächsführung  
Gesprächsaufbau, Kommunikationstechniken für besondere Situationen (Bedarfsanalyse, Einwände, Abschluss) und in den einzelnen Gesprächsphasen
- Kundentypen nach Kaufmotiven und Verhalten, insbesondere schwierige Verhaltensweisen und kritische Situationen

## Methoden

- Lehrvortrag, Lehrgespräch
- Einzel- und Gruppenarbeiten
- Übungen, praxisgerechte Rollenspiele  
Kundengespräche mit Videotraining, Teilnehmer und Trainerfeedback

Der Markt für Dienstleistungen verlangt heute von Verkäufern, aber auch Beratern und Servicemitarbeitern, verkaufsorientiert zu denken und zu handeln.

Dennoch verbinden viele, auch im technischen Umfeld mit dem Begriff "verkaufen" nicht immer nur positive Vorstellungen (z.B. die sogenannte Hard-Selling-Methode). Aber auch unfreundliche, wenig hilfsbereite Verkäufer, die ihren Kunden nur widerwillig Angebote aufzeigen, können nicht als Vorbild dienen.

Der goldene Mittelweg liegt darin, dass wir aktiv und initiativ den Bedarf an unseren Produkten analysieren und entsprechende Problemlösungen nutzenorientiert anbieten. Dies bedeutet auch, Kunden fachkompetent bei der Auswahl zu beraten und dass der Verkäufer bei der Entscheidungsfindung hilft, den Kunden von den Vorteilen der Produkte bzw. Dienstleistungen zu überzeugen.

Diese Verkaufsstrategie mit dem nötigen Hintergrundwissen über Verkaufspsychologie sowie kunden- und zielorientierter Gesprächsführung gewährleistet eine vertrauensvolle, langfristige Kundenbindung.