

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

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

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

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

Straße: \_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

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

Änderungen oder Absage der Veranstaltung vorbehalten!

**Seminartermin:** 24.03. - 26.03.2021

**Seminarzeit:** 08:15 - 17:00 Uhr  
letzter Tag bis ca. 15:00 Uhr

**Veranstaltungsort:** HYDAC Systems & Services GmbH  
Training Center  
Hirschbachstraße 2  
66125 Saarbrücken-Dudweiler  
www.hydac.com

**Teilnahmegebühr:** EUR 1.090,- zzgl. gesetzl. Mehrwertsteuer (Seminarunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen sind enthalten).

**Anmeldung:** Bitte melden Sie sich schriftlich an (Fax, Email). Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Sie erhalten eine Anmeldebestätigung sowie 3 Wochen vor Veranstaltungsbeginn eine Bestätigung über die Durchführung des Seminars.

**Abmeldung:** Abmeldungen müssen vor Veranstaltungsbeginn schriftlich oder per Telefax erfolgen. Abmeldungen, die bis 3 Kalenderwochen vor Beginn der Veranstaltung bei uns eingehen, sind kostenfrei, es fallen keine Seminargebühren an. Maßgeblicher Zeitpunkt für den kostenfreien Rücktritt ist der Eingang der Abmeldung im HYDAC Training Center. Bei späteren Abmeldungen werden 50% der Teilnahmegebühren zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer erhoben, soweit die Abmeldung nicht aus Gründen erfolgte, die der Teilnehmer nicht zu vertreten hat wie insbes. wegen Höherer Gewalt.

**Organisation/  
Anmeldung:** HYDAC Training Center  
Tel. +49 (0) 6897-509-1022 oder -1028  
Email: training-center@hydac.com

Selbstverständlich ist für die Verpflegung in den Pausen gesorgt. Bitte teilen Sie uns mit, wenn Sie Vegetarier oder Allergiker sind oder wir andere Ernährungsgewohnheiten beachten sollen.

Seminar:

## Zielorientierte Kundenkommunikation Grundlagen

Kennz.: KUG1

24.03. - 26.03.2021

## Zielorientierte Kundenkommunikation Grundlagen

### Ziele:

Kundengespräche sind anspruchsvoll. Wie geht man mit Anforderungen, Erwartungen, Verärgerung, Ungeduld, Vorwürfen oder insgesamt anspruchsvollen Kunden um? Viele Mitarbeiter, gerade aus dem technischen Umfeld, verbinden mit dem Begriff „verkaufen“ nicht immer nur positive Vorstellungen. Der goldene Mittelweg liegt darin, dass wir aktiv und initiativ Problemlösungen nutzenorientiert anbieten und Kunden fachkompetent beraten. Der Verkäufer hilft dem Kunden bei der Entscheidungsfindung und kann Vorteile und Nutzen von Produkten und Dienstleistungen den Kundenanforderungen entsprechend darlegen. Zielsetzung des Trainings ist es, einen Überblick über Kommunikationstechniken zu erarbeiten, die uns helfen, diese Gespräche zielorientiert zu gestalten, auch um damit nicht nur kurzfristige Verkaufserfolge zu erzielen, sondern die Basis schaffen für eine langfristige Kundenbindung.

### Zielgruppe:

Vertriebsmitarbeiter

### Voraussetzungen:

Keine besonderen Voraussetzungen.

### Inhalte:

- Magisches Dreieck der Verkaufssituation
- Kunde / Verkäufer / Produkt / Prozess
- Grundlagen Kommunikation
- Erfolgsfaktoren effektiver Gespräche
- Kommunikationstechniken, v.a. Fragetechnik, Gesprächsaufbau, Nutzenargumentation, Reaktion auf Einwände
- Phasen der Gesprächsführung
- Kundentypen nach Kaufmotiven und Verhalten

### Teilnehmer:

max. 8 Personen

### Dauer:

3 Tage

08:15 - 17:00 Uhr

letzter Tag bis ca. 15:00 Uhr

### Ort:

HYDAC Training Center

### Kosten:

1.090,- zzgl. MwSt.