



# „Verkaufsgespräche erfolgreich führen“

## (Neu-) Kunden durch Fachkompetenz und Vertriebs-Know-how überzeugen

### Ausgangssituation

Das Verkaufsgespräch stellt an den Verkäufer und seine sozialen und kommunikativen Fähigkeiten eine besondere Herausforderung.

Der Gesprächsführung innerhalb des Akquisitions- und Verhandlungsgespräch kommt dabei eine besondere Rolle zu. Es gilt für den Verkäufer, gut zuzuhören, auf den Kunden individuell einzugehen und diesen zu überzeugen sowie das eigene Gesprächsziel jederzeit im Auge zu behalten.

Dementsprechend muss der Verkäufer von heute nicht nur die Gabe haben, sich in seinen Gegenüber hineinzusetzen und diesem das auch zu signalisieren, sondern auch in der Lage sein, dem Kunden den Nutzen des Produktes bzw. der Dienstleistungen transparent zu machen und ihn nachhaltig zu überzeugen, auch wenn es hierzu gegebenenfalls erforderlich sein wird, zwischenzeitliche Bedenken oder Zweifel des Gesprächspartners auszuräumen.

### Seminarinhalte/Ziele

#### Gespräche professionell und zielgerichtet führen

- „Man kann nicht nicht kommunizieren“: Der passende Ton in der Kundenansprache
- „Achtung – Hingehört!“: Kundenbewusste Gesprächsführung durch Aktives Zuhören
- „Wer fragt, der führt“: Bedarfsgerechtes und lösungsorientiertes Vorgehen im Kundengespräch
- „Wie sage ich es dem Kunden?“: Kundennutzen richtig formulieren und zusammenfassen

#### Einwände meistern und Abschluss sichern

- „Widerspruch zwecklos“: Einwände als Wegweiser zum Verkaufserfolg effizient bewältigen
- „Dem Veto des Kunden wirksam begegnen“: Reklamationsgespräche erfolgreich meistern
- „Abschluss – Sicher!“: Kaufsignale und -auslöser wahrnehmen und verkaufsgerecht umsetzen
- „Konfliktherd: Kunde“: Der richtige Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern

### Zielgruppe

Vertriebseinsteiger sowie Mitarbeiter mit ersten Erfahrungen im Bereich Kundenservice/  
Vertrieb/Verkauf (Innendienst/Außendienst) bzw. Vertriebsmitarbeiter, die Ihr Wissen aktualisieren wollen

### Methoden

Trainer-Input, Gesprächsrunde, Praktische Beispiele, Einzel- und Gruppenübungen, Coaching, Rollentraining

### Dauer

1 Tag, 9-17:00 Uhr