

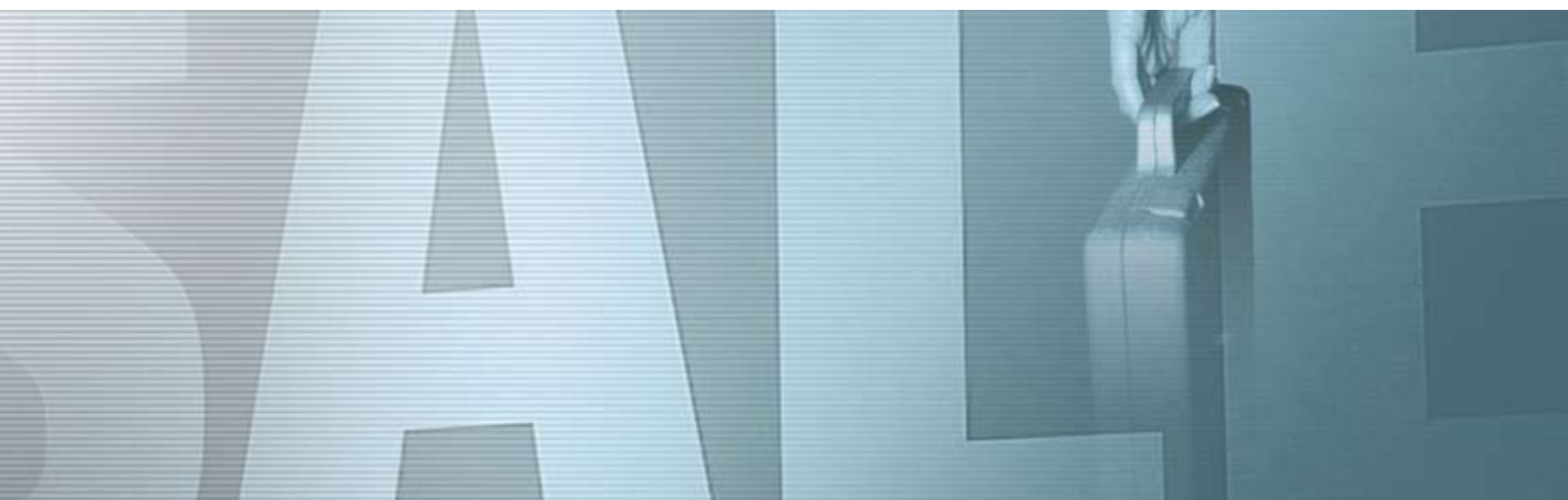


→ Kompetenz im Training

INTERNE TRAININGS //

# VERKAUFEN

// Das avio-Verkaufstraining // Kundengewinnung // Kundenbindung



Führung

Messe

Rhetorik

**VERKAUFEN**

Telefon

Neben firmeninternen Trainings und Vorträgen bieten wir auch offene Seminare an. In Zürich, Freiburg, Frankfurt, Köln und Hamburg. Fordern Sie unser aktuelles Programm an offenen Seminaren an!

# Kunden begeistern

Verehrte Leser,

Sie suchen nach Strategien zur Kundenbindung? Sie interessieren sich für ein Training, um leichter neue Kunden zu gewinnen? Sie streben nach höheren Umsätzen durch Zusatzverkäufe? – Wir helfen Ihnen dabei!

avio bietet Ihnen kompetente Trainings, Coachings und Vorträge, die Ihre Verkaufserfolge steigern. Unsere Trainer kommen zu Ihnen vor Ort und gehen auf Ihre ganz spezifischen Anforderungen ein. Profitieren Sie von unserer Erfahrung im Verkaufstraining! Wir möchten Sie einladen, uns kennenzulernen und sich von unserer Kompetenz zu überzeugen. Alles, was Sie über das avio-Verkaufstraining wissen möchten, finden Sie auf den folgenden Seiten.

Wenn Sie diese Broschüre gelesen haben, können Sie komfortabel ein unverbindliches Angebot bei uns anfordern. Unser schlankes Buchungsverfahren spart Geld und Ihre Zeit, da Sie uns schon im Vorfeld Ihre Wünsche mitteilen und telefonisch mit uns abstimmen können. Kein teures Vorstellungsgespräch, keine Folienvorträge, keine langen Entscheidungswege – bei uns können Sie in drei Schritten Ihr individuelles Wunsch-Paket buchen.

Lesen Sie in diesem Heft, was Ihnen avio zum Thema Verkaufstraining zu bieten hat! avio hat aber noch mehr im Angebot: Bestellen Sie unsere Broschüren zu Messe, Telefon, Rhetorik und Führung auf [www.avio.de](http://www.avio.de).

Wir freuen uns auf Sie!

**1. BEDARFSANALYSE** Sie teilen uns Ihre Wünsche mit. Nutzen Sie unsere Checklisten und stellen Sie sich Ihr individuelles Verkaufstraining zusammen.

**2. ANGEBOT** Sie erhalten ein konkretes Angebot. Auf den Preis können Sie sich verlassen – keine Sonderposten und keine versteckten Aufschläge.

**3. BUCHUNG** Sie geben uns das »Go!«. Lehnen Sie sich zurück, überlassen Sie uns die Durchführung und seien Sie gespannt auf eine interessante Veranstaltung.

## Kunden **begeistern**

*»Unsere Kunden kaufen immer nur ein Produkt – und weg sind sie! Wie funktioniert eigentlich Kundenbindung?«*

*»Ich habe den Dreh einfach nicht raus! Worin liegt bloß das Verkaufsgeheimnis?«*

# Kunden begeistern

## // Verkaufen

Von Verkäufern werden vielseitige Fähigkeiten erwartet. Sie müssen den Markt überblicken und Fachwissen über Ihre Produkte besitzen, müssen Potentiale erschließen und Marktanteile sichern. Noch viel wichtiger aber ist etwas anderes: Die Sicherheit im persönlichen Umgang mit den Kunden. Sie ist es, die dem Auftreten die nötige Überzeugungskraft verleiht und die Grundlagen für eine nachhaltige Kundenbindung schafft.

Es gibt geborene Verkäufer. Das sind die wenigsten. Und es gibt Menschen, die ihre Fertigkeiten im Verkauf nach und nach erwerben. Das ist die überwältigende Mehrzahl. Sicherheit im Verkaufsgespräch, kommunikative Kompetenz und die Fähigkeit, Menschen einzuschätzen – das hat man nicht, das muss man lernen. Hier gilt: Training ist alles!

Wie wäre es also mit einem avio-Verkaufstraining? Wir setzen nicht auf Schablonenwissen, sondern möchten ihre persönliche Authentizität als Verkäufer herausstellen. Wir bombardieren Sie nicht mit Power-Point-Folien, sondern gehen an die Basis Ihrer Lernbedürfnisse. Unsere Trainer begleiten Sie sogar im Außendienst oder im Ladengeschäft und geben Ihnen unvermittelt Hinweise und Hilfen, mit denen Sie noch bessere Erfolge erzielen.

# Kunden begeistern

## // Das avio-Verkaufstraining

Egal, was Sie verkaufen: Die Grundlagen des Verkaufs bleiben die gleichen. Sie müssen Kunden einschätzen können, über Gesprächsroutine verfügen und auf die wichtigsten Standardsituationen vorbereitet sein. Die einzige Rückmeldung, die Sie erhalten, sind in der Regel die Verkaufszahlen. Um das eigene Verkaufsverhalten zu optimieren, braucht es qualifiziertes Feedback. Am effektivsten ist eine individuelle Schulung: das avio-Verkaufstraining. Hier erwerben Sie in einer offenen und lernaktiven Atmosphäre praxisgerechtes und umsetzbares Wissen rund um

das erfolgreiche Verkaufen. Sie trainieren aktiv die unterschiedlichen Inhalte erfolgreichen Verkaufs-, Präsentations- und Kommunikationsverhaltens – von der Kundenanalyse über die Akquise bis hin zu verschiedenen Abschlusstechniken. Dabei geht es einerseits um grundlegende Verkaufstechniken wie Gesprächsführung, Argumentation und Kundenmotivation. Andererseits geht es um die Verkäuferpersönlichkeit an sich: das Auftreten, die Einstellung zur Arbeit, das Selbstmanagement, die Zielsetzungen.

## // Kundengewinnung

Bevor die Finessen des Verkaufsgesprächs zum Tragen kommen, muss der Verkäufer überhaupt erst Kunden für sich gewinnen. Dazu gibt es effiziente und weniger effiziente Methoden. Wer sie zu unterscheiden und richtig einzusetzen weiß, hat einen klaren Vorteil.

Im avio-Verkaufstraining lernen Sie, potentielle Kunden einzuschätzen, Kundenerwartungen zu erkennen, die richtigen Fragen zu stellen, Kaufsignale wahrzunehmen und Verkaufsgespräche erfolgreich abzuschließen.

## // Kundenbindung

Wer bei Ihnen einkauft, schenkt Ihnen Vertrauen. Das ist wertvoll und sollte nicht verspielt werden. Kunden, die bleiben, sind wie gute Partner. Um Kunden zu halten, bedarf es oft nur geringen Aufwands. Trotzdem machen sich viele Verkäufer eher auf die Suche nach neuen Kunden, als Ihre alten zu bewahren – verschenktes Potential!

Mit avio lernen Sie die wichtigsten Strategien der Kundenbindung kennen. Sie erfahren, wie Sie Ihre Zusatzverkäufe wirksam erhöhen können. Cross-Selling wird Ihnen zur Selbstverständlichkeit werden – und Ihre Kunden werden damit auch zufrieden sein

## Kunden begeistern

*Martina Müller, Verkäuferin im Außendienst, hat gerade etwas Ungewöhnliches getan: Sie hat die Seiten gewechselt und Kundin gespielt. Und sie ist entsetzt.*

*Eben hat ihr der Kollege aus einem anderen Verkaufsgebiet im improvisierten Verkaufsgespräch ein wenig zugesetzt.*

*Hat die Angriffstaktik gewählt, ist mit der Tür ins Haus gefallen. Immer, wenn Martina etwas einwenden wollte, hat ihr der Verkäufer das Wort abgeschnitten.*

*Ohne Punkt und Komma hat er auf sie eingeredet, sie eingelullt. Ja, einmal hat er sie sogar belehrt! Ein Spiel nur, aber Martina Müller hat eine ganz neue Erfahrung gemacht. »Ich hatte immer gedacht, ohne ein wenig Pfeffer führt ein Verkaufsgespräch zu nichts«, gesteht sie.*

*»Jetzt weiß ich: Etwas zu viel Pfeffer, und das ganze Menü wird ungenießbar!«*

# Kunden begeistern

## Die einfache Buchung

# 1.

**BEDARFSANALYSE** Sie teilen uns Ihre Wünsche mit – am besten mit einem der Rückmeldebögen. Nutzen Sie unsere Checklisten und stellen Sie sich Ihr individuelles Verkaufstraining zusammen – oder greifen Sie auf eines unserer bewährten Trainings-Pakete zurück. Natürlich können Sie uns auch per Telefon erreichen!


# 2.

**ANGEBOT** Sie erhalten von uns schriftlich ein konkretes Angebot, in dem wir uns an Ihren persönlichen Bedürfnissen orientieren. Auf den Preis können Sie sich verlassen – bei uns gibt es keine Sonderposten und keine versteckten Aufschläge.

# 3.

**BUCHUNG** Wenn Ihnen unser Angebot zusagt, geben Sie uns das »Go!«. Ihre Arbeit ist getan. Lehnen Sie sich zurück, überlassen Sie uns die Durchführung und seien Sie gespannt auf eine interessante Veranstaltung.





Sie haben Fragen, Wünsche oder möchten direkt  
ein Angebot für ein internes Training erhalten?

***NUTZEN SIE GANZ EINFACH  
EINE UNSERER FAXVORLAGEN!***

Firma / Abteilung

Telefon

Ansprechpartner

Email

Straße, Hausnummer

gewünschter Trainingsort

PLZ, Ort

Personenzahl

gewünschtes Datum oder Zeitraum

## Paket 1 Das Basisverkaufstraining

Egal, was Sie verkaufen – Produkte, Dienstleistungen, Ideen – die Grundlagen für Verkaufserfolge bleiben die gleichen. Um die geht es in diesem Seminar. Lernen Sie in diesem Training, wie Sie Kunden überzeugen und Ihren Verkaufserfolg steigern können! Trainieren Sie Verkaufs- und Abschlusstechniken, die Sie in Ihrer täglichen Arbeit unterstützen. Die wichtigsten Trainings-Themen:

- Verkaufstechniken
- Erfolgreiche Kundenakquisition
- Kommunikation und Gesprächsführung im Verkauf
- Kundenorientierte Nutzenargumentation
- Abschlusstechniken
- Rollenverständnis und Glaubwürdigkeit
- Selbstmotivation bei Misserfolgen
- Kundenanalyse und Verkaufsplanung

## Paket 2 Verkaufen und Beraten im Einzelhandel

»Unser Produkt ist Spitze!« Sie wissen das. Doch wissen das auch Ihre Kunden? Lernen Sie in diesem Training, sich als Anbieter, Verkäufer und Berater optimal vor Ihren Kunden zu positionieren und überzeugend aufzutreten. Trainieren Sie Verkaufs- und Beratungsgespräche und lernen Sie, spezifisch auf Kundenwünsche einzugehen. Die wichtigsten Trainings-Themen:

- Grundvoraussetzungen für Verkaufserfolg
- Kundenerwartungen an Verkäufer
- Strukturierung von Verkaufsgesprächen
- Steigerung der Beratungskompetenz
- Ertragssteigerung durch Zusatzverkäufe
- Umgang mit Reklamationen und »Feilschern«
- Selbstmotivation bei schwierigen Kunden

## Paket 3 Verkaufen im Außendienst

Sie sind im Außendienst tätig. Dies bedeutet hohe Selbstverantwortung: Termine vor- und nachbereiten, sich selbst organisieren, Kundennutzen erkennen, abschlussorientiert kommunizieren und vieles mehr. Lernen Sie in diesem Training, wie Sie sich gut organisieren, Ihre Kunden überzeugen und Ihren Verkaufserfolg steigern. Die wichtigsten Themen:

- Erfolgreiche Kundenakquisition
- Kommunikation und Gesprächsführung im Verkauf
- Kundenorientierte Nutzenargumentation
- Termine vor- und nachbereiten
- Selbst- und Zeitmanagement
- Kundenanalyse und Verkaufsplanung
- Abschlusstechniken
- Impulse zur Kundenbindung

## Paket 4 Zusatzverkäufe erfolgreich tätigen

In diesem Training geht es um Zusatzverkäufe. Nutzen Sie Ihre Chance auf Mehrverkauf und stellen Sie Ihre Kunden zufrieden, indem Sie ihnen zusätzliche

Produkte oder Dienstleistungen anbieten. In diesem Training erfahren Sie, wie Sie Zusatzverkäufe planen und effizient umsetzen können.

Zusätzliche Wünsche zum Angebot

# Was darf es sein?

# VERKAUFEN

1. AUSFÜLLEN, 2. INHALTE INDIVIDUELL WÄHLEN, 3. ABSCHICKEN

FAX: +49 (0)761/150 78-20

Firma / Abteilung

Telefon

Ansprechpartner

Email

Straße, Hausnummer

gewünschter Trainingsort

PLZ, Ort

Personenzahl

gewünschtes Datum oder Zeitraum

## Verkaufen – die Grundlagen

- Grundvoraussetzungen für Verkaufserfolge
- Ideen für den aktiven Verkauf von Waren
- Ideen für den Verkauf von Dienstleistungen
- Strukturierung von Verkaufsgesprächen
- Kontaktfähigkeit und Kommunikation
- Körpersprache im Verkauf
- Lampenfieber bei Verkaufspräsentationen
- Gesprächsvorbereitung und Planung
- Ideen zur Begrüßung und Gesprächseröffnung
- Hinhören und aktiv zuhören
- Kundenerwartungen an Verkäufer
- Subjektive und objektive Wahrnehmung
- Umgang mit »stillen« Gesprächspartnern
- Umgang mit »redseligen« Gesprächspartnern
- Erfolgskontrollen bei Verkaufsgesprächen
- Besuchsnachbereitung für Verkäufer
- Kundenmeinungen erfassen
- Umgang mit Reklamationen
- Preisverhandlungen richtig führen
- Konkurrenzbeobachtung
- Beziehungsmanagement im Verkaufsallday
- Individueller Aktionsplan
- Zeitmanagement und Tagesplanung
- Optimale Touren- und Routenplanung
- Die Persönlichkeit des Verkäufers
- Selbstmotivation im Verkauf
- Der persönliche Auftritt beim Kunden
- Umgang mit Misserfolg
- Die eigenen Potentiale und Grenzen

## Kundengewinnung

- Kontaktaufnahme mit potentiellen Kunden
- Ermittlung der Kundenwertigkeit
- Mundpropaganda und Empfehlungsmarketing
- Das Vertrauen potentieller Kunden gewinnen
- Methoden richtiger Einwandbehandlung
- Vorbereitung von Argumentationshilfen
- Abschlusstechniken und Abschlussfragen

## Kundenbindung

- Strategien erfolgreicher Kundenbindung
- Bedarfsanalyse beim Kunden
- Fragetechnik im Verkauf
- Kaufsignale erkennen und nutzen
- Chancen auf Cross-Selling nutzen
- Kundenmotivation

- Ich interessiere mich für einen Vortrag oder eine Veranstaltung mit mehreren Trainern.

Bitte nehmen Sie mit mir Kontakt auf um die Eckpunkte für ein konkretes Angebot zu besprechen.

Zusätzliche Wünsche zum Angebot

## Kunden **begeistern**

*»Es gibt ja viele Anbieter auf dem Markt. Warum soll ich mich gerade für avio entscheiden und wieso kann ich sicher sein, dass ich mich richtig entscheide?«*



# Kunden begeistern

## // Das Unternehmen

avio – das steht für Kompetenz, Praxisnähe und Flexibilität im Training. Schon seit 1990 betreut avio Unternehmen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz und führt Inhouse-Trainings in den Bereichen Verkaufen, Telefon, Rhetorik, Messe und Führung durch. Unsere Trainer und Berater besuchen Tag für Tag Unternehmen und schulen die Mitarbeiter an Ort und Stelle. Ebenfalls sehr beliebt ist das Dauer-Angebot an offenen Seminaren.

Wir haben es uns zur Aufgabe gemacht, vielseitig und flexibel auf unsere Kunden einzugehen. Ansatz unserer Arbeit ist immer die konkrete Problemstellung Ihres Unternehmens. Das avio-Training fördert die Stärken Ihrer Mitarbeiter und ergänzt Ihre Strategien der Unternehmens- und Personalentwicklung. Jede unserer Schulungen lässt sich an konkreten Lernzielen messen.

Unser größter Pluspunkt ist unsere Erfahrung: Mehr als 45.000 Fachkräfte aus den verschiedensten Wirtschaftszweigen, Behörden, Verbänden und Genossenschaften haben bereits von den avio-Trainings profitiert. Wir bedienen vielseitig alle Zielgruppen, vom jungen Trainee bis zum gestandenen Manager. Werfen Sie einen Blick auf unsere Referenzen und sehen Sie, welche Unternehmen uns bereits ihr Vertrauen geschenkt haben!

Lernen mit avio bedeutet interaktives Lernen, nah am Arbeitsalltag und am Menschen. In praktischen Übungen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Vorträgen und Videofeeds steigern avio-Trainings systematisch die Kompetenz ihrer Teilnehmer. Auf keinen Fall werden wir irgendeine Methode als »Allheilmittel« in den Vordergrund stellen. Vielmehr wollen wir Ihre Originalität und Echtheit stärken.

Trotz unseres weiten Kundenkreises legen wir Wert darauf, persönlich für Sie da zu sein. Sie können direkt mit uns Kontakt aufnehmen und Ihre individuellen Vorstellungen mit uns besprechen. Wir erfassen schnell Ihre Ziele und langweilen Sie nicht mit langen Vorbesprechungen vor Ort – das spart Zeit und Geld. Schließlich sind wir ohnehin ständig auf Trainings unterwegs.

avio.de



avio.ch

avio.at

# Kunden begeistern

*»Wir sind ständig auf Trainings unterwegs. Entweder geben wir selbst welche oder wir bilden uns weiter...«*

## // Leistungen

### **Interne Trainings**

Es gibt viele Gründe, ein Training ins eigene Haus zu holen: Die ganze Abteilung kann daran teilnehmen. Das gewohnte Arbeitsumfeld bleibt vorhanden. Die erfahrenen Trainer können Arbeitsabläufe beurteilen und helfen, Prozesse zu optimieren. Individuelle und konkrete Probleme können praxisnah, sogar on-the-job behoben werden. Zeitbedarf und Kosten sind gering. Und um alles, was nötig ist, kümmert sich avio. Wir führen interne Trainings durch zu den Themen Telefon, Verkaufen, Rhetorik, Messe und Führung. Schon bei der Buchung berücksichtigen wir Ihre ganz spezifischen Anforderungen. Sie buchen exklusiv einen avio-Trainer, der zeitnah für Sie da ist. Direkt im Unternehmen, im Tagungshotel Ihrer Wahl oder wo immer Sie uns wünschen.

### **Offene Seminare**

Ob Schlagfertigkeit, Selbstmanagement oder Verkaufstechniken – in den offenen avio-Seminaren lernen Sie die Grundlagen. Mehr als hundert Mal im Jahr finden irgendwo in Deutschland, Österreich und der Schweiz ein- oder mehrtägige avio-Seminare statt. Hier lernen Sie, was Sie zu einem Thema wissen möchten und wissen müssen. Sie erwerben nützliche Fähigkeiten, die sich in

Ihrem weiteren Berufsleben auszahlen werden. Sie können sich ausprobieren und in angenehmer Atmosphäre persönliches Feedback einholen. Schaffen Sie sich mehr Souveränität und Sicherheit im beruflichen Alltag – kommen Sie zum avio-Seminar!

### **Vorträge**

Spannendes und Erhellendes zu kommunikativen und verkäuferischen Fragen in einem kompakten Vortrag: Damit bringen Sie Ihre Mitarbeiter auf den neuesten Stand und schaffen Motivation. Ob Sie vor einem Messeinsatz stehen oder einem neuen Projekt, ein avio-Vortrag kann Ihrem Team wichtige Skills vermitteln und weiteren Antrieb geben. Das Thema bestimmen Sie. Rufen Sie uns einfach an!

# Kunden begeistern

DHL Freight GmbH, AMIGO Spiel+Freizeit GmbH, SAP AG, San Francisco Coffee Company, Germany Textil-Handels GmbH, InFocus Intl. B.V., Milupa GmbH, MEXX Deutschland GmbH



Weiterbildung e.V., FVIR automobile Bildung und Beratung, EDEKA Handelsgesellschaft Süd, Rhein-Hotel 4 Jahreszeiten, Wyss Samen und Pflanzen AG, MEIKO Maschinenbau GmbH, trie Service GmbH, AOK Hamburg, Banque Cantonale du Valais, Ernst Klett Sprachen GmbH, Roche Diagnostics GmbH, tesa Consumer Deutschland AG, MAMMUT Sportsgroup GmbH, Beratungsstelle IBN, Bender-Iglauer Backmittel GmbH, BEST - RMG Reisen Management AG, SCA Hygiene Products GmbH, Fraport AG, Olsen GmbH, Bell AG, SuperOffice GmbH, BR, Hansgrohe AG, Förster-Technik GmbH, Gütermann AG, Bundesanstalt für Post und Telekom, erlage, Deutsche Nickel AG, NATO CIS Service Agency, Resin GmbH & Co. KG, Weißer Ring

## Kunden **begeistern**

*»Ich bin der einzige Vertriebsmitarbeiter im Unternehmen und suche für mich eine Fortbildung.«*

### **OFFENE SEMINARE //**

Zürich Freiburg Frankfurt Köln Hamburg

*»Wir brauchen kein Tages-Seminar, sondern suchen einen Redner, der unsere Verkäufer bei der Jahrestagung mal so richtig motiviert.«*

### **VORTRÄGE UND MODERATIONEN //**

Verkaufen Rhetorik Telefon Führung Messe



## Kunden begeistern

*»Die Infos zum Bereich Verkaufen und Kundenorientierung sind ja ganz schön. Aber bei uns geht es doch vor allem darum intern besser zu kommunizieren. Vielleicht sollten wir mal ein Kommunikationstraining machen.«*

### **INTERNE TRAININGS //**

Verkaufen Rhetorik Telefon Führung Messe



→ Kompetenz im Training

