

PowerTraining

Souveränität im Kundendialog

Soft-Skill-Training für Key-Account und technische Spezialisten
mit Kundenverantwortung

Inhalte

Modul 1: Grundlagen

- Ihr Unternehmen und die Rolle am Markt
- die Rolle des Mitarbeiters für den Unternehmenserfolg
- Die persönliche Einstellung
- Kundenbindung durch aktives Beziehungsmanagement
- 360°-Blick, den Kunden kennen
- Das „Buying Center“

Modul 2: Erfolgreich im Kundenkontakt

- Gespräche vorbereiten und erfolgreich führen
- Besser argumentieren und Einwände behandeln
- Beschwerden und Konflikte meistern
- Verhandlungstechnik und –Stil
- Bedarfsqualifikation
- Das Portfolio beim Kunden ausbauen
- Preisgespräche
- Entscheidungsprozesse bis zum Abschluss begleiten

Modul 3: Transferworkshop

nach ca. 10-12 Wochen Praxiseinsatz:

- Analyse positiver und negativer Erfahrungen mit der Umsetzung
- Ableitung von Handlungsempfehlungen

Zielgruppe

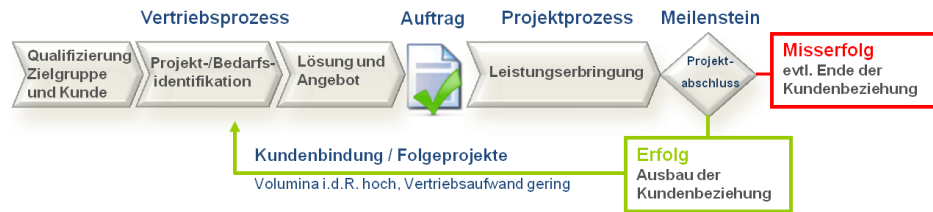
Technische Spezialisten, Presales, Aftersales, Mitarbeiter aus technischen und Service-Abteilungen, die Kunden betreuen und Key-Account

Trainer

mit über 18 Jahren Erfahrung in komplexen Projekten, Strategischer Geschäftsentwicklung, Beratung, Training und Coaching. (Profil auf Anfrage)

Soft-Skill-Training

Souveränität im Kundendialog



Hintergrund

Als Mitarbeiter, der für die fachliche bzw. technische Kundenbetreuung zuständig ist, sind Sie immer wieder in der Kommunikation mit dem Kunden gefordert. Es kommt darauf an ihn zu verstehen und daraus die richtige, überzeugende Strategie abzuleiten. Der Erfolg beim Kunden hängt nicht nur von der technischen Lösungskompetenz, sondern vor allem auch von der Beziehungsebene zum Kunden ab. Diese beginnt schon beim ersten Kennenlernen. Sie ist ein Schlüssel zur Kundenbindung und dem Unternehmenserfolg.

Der Teilnehmer lernt:

- ein Bewusstsein für die Bedeutung seiner eigenen Rolle aufzubauen
- mit dem Kunden auf allen Kommunikationsebenen richtig umzugehen
- ein wichtiger Ansprechpartner für ihn zu werden
- das eigene Unternehmen zu vertreten und dessen Erfolg zu fördern
- Bedarfe beim Kunden zu erkennen und Anforderungsgespräche zu führen
- den Kunden zu binden
- den Kundenwert zu steigern

Angebot

Dauer: 3 Tage á 8 Stunden
Gruppengröße: 1 bis 8 Teilnehmer

Gesamtpreis Gruppe: € 3.900,--
zzgl. MwSt und Spesen (Reise, Übernachtung und Verpflegung)

Nutzen des Trainings

Sie profitieren unmittelbar durch einen besseren Umgang mit Ihren Kunden. Sie lernen richtig zu agieren, reagieren und angemessen zu kommunizieren. Sie werden ein kompetenter Partner für Ihre Kunden, mit dem man gerne zusammenarbeitet. Sie schöpfen für ihr Unternehmen die Potentiale beim Kunden aus.



Kontakt und weitere Informationen

plicatec GmbH
César López
Jechtinger Strasse 13
D-79111 Freiburg

Telefon: +49 (0)761 21684-18
E-Mail: cesar.lopez@plicatec.com

www.plicatec.com