

1905 Diplomlehrgang Sales

Leidenschaftlich gut verkaufen

Produkte und Dienstleistungen sind in hohem Maße austauschbar. Umso bedeutender für den Geschäftserfolg ist das Geschick des Verkäufers. Gut ausgebildete Vertriebsmitarbeiter sind in allen Branchen gefragte Fachleute. Der „Diplomlehrgang Verkauf“ bietet Einsteigern, aber auch versierten Verkäufern ein breites Spektrum, die vorhandenen Talente im Rahmen praxisorientierter Trainings zu fördern und zu entwickeln. Im Zentrum steht dabei bewährtes Know-how. Von Praktikern für Praktiker.

Strategie, operatives Gespür, konsequente Umsetzung. Wer souverän in diesem Spannungsfeld agiert, schafft sich und seinen Kunden entscheidenden Mehrwert. Knüpfen Sie im Wechselspiel von ganzheitlichem Wissen, Praxis und Projektarbeit den „roten Faden“ hin zum Angelpunkt: Der Symbiose von Kundenbegeisterung und eigenen Zielen.

In diesem Diplomlehrgang erfahren Sie,

- welche Strategien anzuwenden sind um Ihre Ziele zu erreichen
- mit welchen Methoden Sie den Kundenwert feststellen können
- auf welche Kunden Sie sich konzentrieren sollten
- worauf bei einer lebenszykluskonformen Kundenbetreuung zu beachten ist
- wie Sie Ihre Kunden begeistern und langfristig an Ihr Unternehmen binden
- wie Sie den wirtschaftlichen Erfolg Ihres Verkaufsgebietes beeinflussen können
- wie Sie die Motive ihrer Kunden erkennen und ihre Argumentation entsprechend anpassen können.

Die Zielgruppe:

Verkäufer, Unternehmer, Einsteiger in den Verkauf, Vertriebsmitarbeiter, Techniker, die sich auf Verkaufsaufgaben vorbereiten wollen.

Die Inhalte:

- **Die professionelle Einstellung von Verkäufern**
 - Richtige geistige Einstellung von Verkäufern
 - Faktoren die den Erfolg eines Tages bestimmen
 - Siegertypen vs. Verlierertypen
 - Erfolgskriterien für Verkäufer
 - Motive – ein ständiger wechselnder Kauffaktor
 - Meine persönliche Ergebnissicherung
- **Ziel-Nutzen-Merkmal (ELV)**
 - Nutzenformulierung als Erfolgsgarantie
 - Praktische Projektarbeit zur Umsetzung von ZNM
- **Teamarbeit: Warum entscheidet sich ein Kunde für**
 - Mich
 - Mein Unternehmen
 - Mein Produkt
- **Die Schritte eines Verkaufsgesprächs**
 - Vorbereitung
 - Welches Wissen über den Kunden als Person und



Kursbuchung und weitere Details unter **1905** im WIFI-Kundenportal:
www.wifi.at/ooe

1905 Diplomlehrgang Sales

Leidenschaftlich gut verkaufen

- welches Wissen über den Kunden als Betrieb/Firma in seiner Gesamtheit ist im Vorfeld zu generieren und wie setzt man dieses Wissen optimal im Gespräch ein
- Welchen Vorteil kann ich mir damit sichern?
- Aufbau der persönlichen Beziehung
 - Das Vertrauen des Kunden erlangen
 - Schaffen eines offenen Gesprächsklimas
- Bedarfsanalyse
 - Eruiieren der „Ist – Situation“ des Kunden
 - Den Bedarf des Kunden ermitteln
 - Erkennen, wie das angebotene Produkt / die Dienstleistung die derzeitige Situation des Kunden verbessern kann
- Fragetechnik
 - Nur wer Informationen über die Situation und den Bedarf des Kunden hat, wird sein Produkt optimal platzieren können
 - Wer fragt, führt das Gespräch
 - Fragen verhindern, dass Verkäufer in Monologe abdriften
- Abschluss
 - Es gilt, die Abschlussfrage richtig zu formulieren und zu stellen!
 - Wie verbleibt man, wenn eine Entscheidung direkt im Gespräch nicht möglich ist
 - Einwand- und Vorwandbehandlung
 - Wie verhält man sich, wenn der Kunde „Ja, aber...“ sagt?
 - Einwände sind als Entscheidungshilfen zu erkennen
 - Wie erkennt man einen Vorwand, und wie geht man damit um?
 - Preisgespräche
 - Kauft der Kunde einen Preis oder ein Produkt?
 - Es gilt den Preis zum richtigen Zeitpunkt mit der richtigen Formulierung zu nennen
 - Preise können trotz großem Konkurrenzdruck durchgesetzt werden
- **Kommunikation**
 - Aktives Zuhören, empathisches Auftreten, Selbstsicherheit, professionelles Verhalten in schwierigen Situationen, aggressive Situationen, Deeskalations-Strategien, Verhalten bei Stress
- **Neue Medien**
 - Einführungen in SEM, SEO, SEA, und Monitoring
 - Grundlagen von Content, Branding, Social Media, Online PR und Reputationsmanagement
 - Basics des E-Mail-Marketings
 - Einführung in Mobile Marketing
- **Betriebswirtschaft**
 - Teilbereiche des betrieblichen Rechnungswesens
 - Bilanz und Gewinn- und Verlustrechnung lesen und verstehen
 - Aufzeichnungsarten der Finanzbuchführung und Formvorschriften
 - Kosten- und Leistungs-Rechnung und deren Aufgaben
 - Verstehen der Begriffe Einzel- und Gemeinkosten sowie variable und fixe Kosten
 - Verkaufsbezogene Anwendungen der Vollkosten- und Teilkosten-Rechnung kennenlernen und berechnen können
 - Progressive und auch retrograde Absatzkalkulation bei produzierenden Betrieben und Handelsbetrieben anwenden können

1905 Diplomlehrgang Sales

Leidenschaftlich gut verkaufen

- Anwenden der Deckungsbeitragsrechnung für verkaufsbezogene Entscheidungen
- Einsatz der Gewinnschwellenpunkt-Berechnung im Vertrieb

■ PERSOLOG

- Wie bin ich „wirklich“?
- Wie ist meine Persönlichkeitsstruktur?
- Wo liegen meine besonderen Stärken, Chancen und Begrenzungen?
- Wie kann ich mein Selbstvertrauen steigern?
- Wie kann ich mich in Konfliktsituationen verhalten?
- Wie entwickle ich mich in die „richtige“ Richtung?
- Wie verhalte ich mich in Stress- und Konfliktsituationen erfolgversprechend?
- Wie kann ich Menschen in meinem Umfeld fördern?
- Wer ergänzt mich am besten?

■ Zeitmanagement

- Selbstmanagement, Effektivitätssteigerung, Effizienzsteigerung, Analyse und Planung von Tätigkeiten, Lebens- und Arbeitsprinzipien

■ Telefon (Terminvereinbarungen, Nachbetreuung, Kundenkontakte mit Kleinkunden)

- Kommunikation am Telefon, Selbstsicherheit im stimmlichen und telefonischen Auftreten, ideale Gesprächseröffnung, um Kunden zu gewinnen, Gesprächsleitfaden für Terminvereinbarungen, Konfliktgespräch – Struktur und Praxis

■ Der Mensch als Kunde – gelebte Kundenorientierung

- Grundgesetze im Verkauf
- Beziehungsmanagement
- Kundenorientierung im Unternehmen
- Gesprächstypen im Verkaufsgespräch
- Kundenorientierte Angebot

■ Präsentationstechniken

- Grundlagen einer gut gestalteten Powerpoint-Präsentation
- Die Präsentation erfolgreich in Szene setzen
- Körpersprache und Kommunikation in der Präsentation

■ Reklamation – Chance für Kundenbegeisterung

- Video-Analyse einer sehr heiklen Reklamationsituation
- Welche Chancen und Gefahren ergeben sich durch eine perfekte oder falsche Kundenbehandlung für das Unternehmen
- Aus Reklamationen der Teilnehmer werden die positiven Aspekte, aber auch die Schwachstellen der Reklamationsbearbeitung ermittelt
- Ausarbeitung der notwendigen Voraussetzungen im Unternehmen, um Kunden zu begeistern
- Die richtige Handhabung schwieriger Reklamationsfälle trainieren
- Methoden, um verärgerte Kunden zu begeistern
- Erarbeitung eines idealtypischen Ablaufs mit der nötigen Dokumentation



Kursbuchung und weitere Details unter **1905** im WIFI-Kundenportal:
www.wifi.at/ooe

1905 Diplomlehrgang Sales

Leidenschaftlich gut verkaufen

■ Kundenmanagement

- „CRM – Customer-Relationship-Management
- Key Account Management
- Wie denken Einkäufer – der Einkäufer als Partner
- Kundenanalyse, Kundenstruktur, Kundenbindung, Neukunden

Die Prüfung:

- Voraussetzung für die Zulassung zur Prüfung ist eine 75%ige Anwesenheit im Lehrgang.
- Eine gesonderte Prüfungsanmeldung ist nicht erforderlich. Die Prüfung findet im Rahmen des Lehrgangs statt und der Prüfungspreis ist im Kurspreis inkludiert.
- Die Prüfung besteht aus einem schriftlichen (Projektarbeit) und einem mündlichen Teil (ca. 15 Minuten).
- Zur mündlichen Prüfung dürfen keine Kursunterlagen verwendet werden.
- Wir informieren Sie direkt nach der mündlichen Prüfung über Ihr Prüfungsergebnis und Sie erhalten Ihr Zeugnis nach der mündlichen Prüfung feierlich überreicht.
- Die Prüfung gilt als bestanden, wenn sowohl die schriftliche als auch die mündliche Prüfung positiv abgelegt wird.
- Wenn Sie trotz Kursbesuch die Prüfung nicht bestehen, können Sie im Rahmen der WIFI-Wissensgarantie den Kurs noch einmal kostenlos wiederholen.
- Die mündliche Prüfung wird von einer Prüfungskommission abgenommen. Diese besteht aus dem Lehrgangsleiter und mindestens einem weiteren Fachtrainer. Alle, im Kurs gelernten, Inhalte sind prüfungsrelevant. Die Projektarbeit wird im Zuge der mündlichen Prüfung präsentiert und es werden Ihnen mindestens zwei Fachfragen gestellt.
- Die Anforderungen an die Projektarbeit, wie zum Beispiel Umfang, Inhalt und formale Kriterien, werden zu Lehrgangsbeginn bekanntgegeben.

Ihr Qualifikationsnachweis:

Zeugnis, Diplom



Kursbuchung und weitere Details unter **1905** im WIFI-Kundenportal:
www.wifi.at/ooe