

Vertriebstraining- und coaching Kundenbeziehungen managen

- **Formatskizze: So kann es gehen...** -

Zielgruppe / Inhaltliche Ausrichtung

- Sales Manager / Key-Accounter
- Neukundengewinnung und Kundenbindung
- Verkäuferisches Talent vorhanden?
 - „Können“ (fachliches Knowhow)
 - „Wollen“ (Persönlichkeit)
- Selbst reflektieren / Feedback bekommen
- Meine „Big Points“: Woran kann ich arbeiten?
- Implizit: Weiterentwicklung des Sales-Teams?



Kundenbeziehungen managen – das ist ein möglicher Weg...

Techniken vermitteln und
die individuelle Verkäuferpersönlichkeit
berücksichtigen

Gemeinsames Lernen im Training

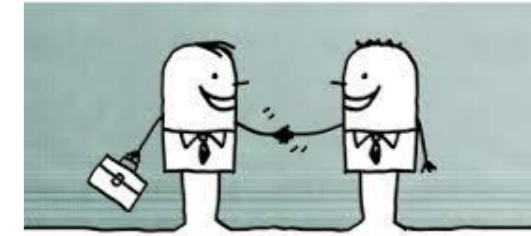
Dicht an den einzelnen Verkäufer ran:
Individuelle Coachings zur Vor- und Nachbereitung



Methodenmix ist Voraussetzung für dauerhaften Lernerfolg

Handlungsebenen für Führungskräfte





So könnte es gehen...

**Individual-
Coaching I**
(Reiss-Profile)

(à 2,0h)

Trainingsmodul I
„Umgang mit dem
Kunden“

(2 Tage)

Trainingsmodul II
„Kundenorientierung
und Kundenbindung“

(2 Tage)

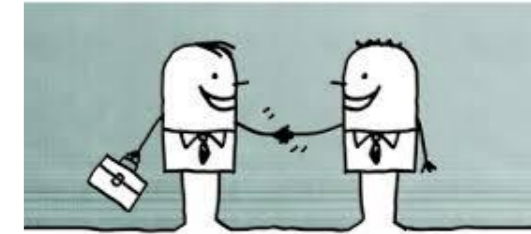
**Individual-
Coaching II**

(à 1,5h)

Trainingsmodul III
Transfersicherung

(1 Tag)

Empfehlung: 3-5 Monate



Individualcoaching I

Haben Vertriebler ein Motiv?

Reiss Profil als Grundlage

Was treibt mich an?

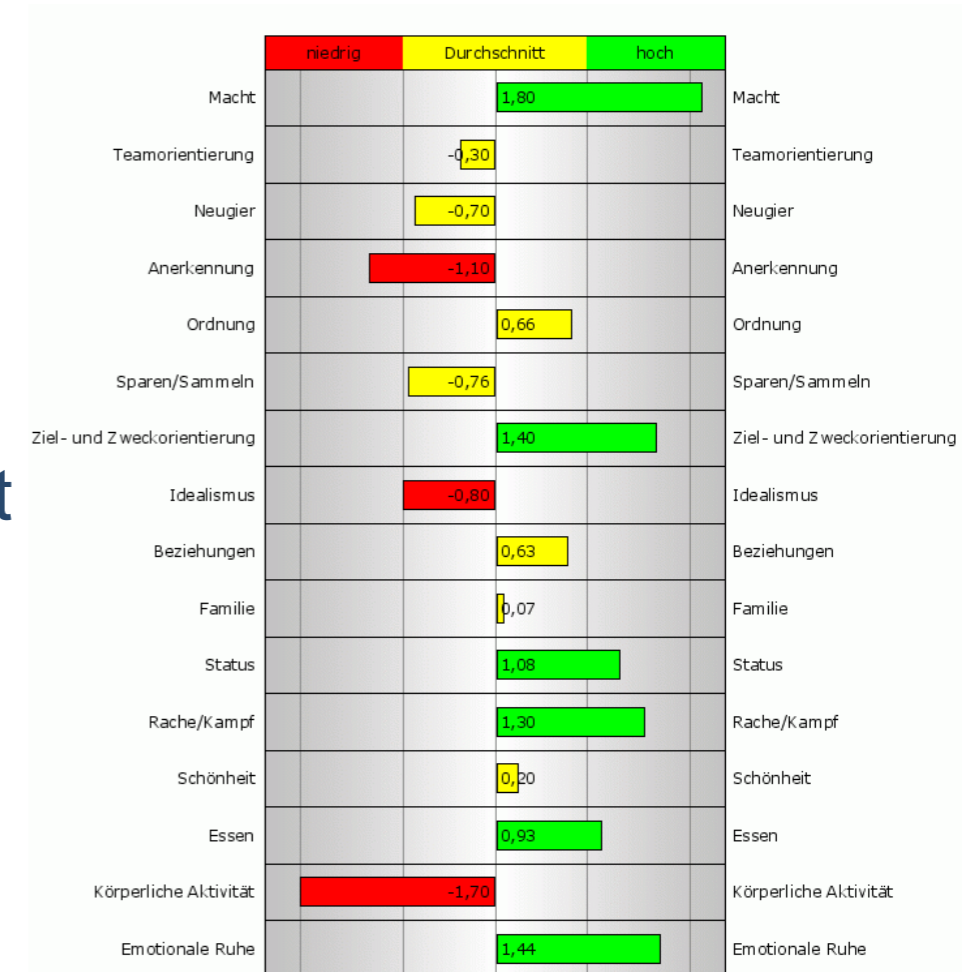
Welches sind meine „blinden Flecken“?

Selbsterkenntnis

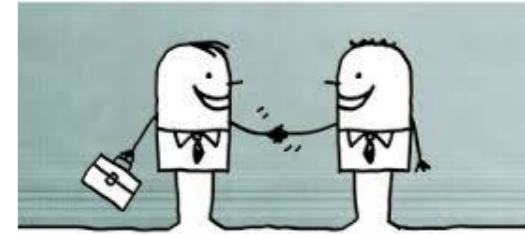
als erster Schritt auf dem Weg, sich selbst und den Kontakt zu anderen zu managen

Leistungsfähig sein

Das Reiss Profil misst die individuelle Motivation als Voraussetzung für Leistungsfähigkeit und Lebenszufriedenheit



Jeder Mensch hat seinen eigenen Weg zur Leistungsentfaltung



Trainingsmodul I

Professioneller Umgang mit dem Kunden

Den Kontakt bewusster wahrnehmen und professionell(er) gestalten

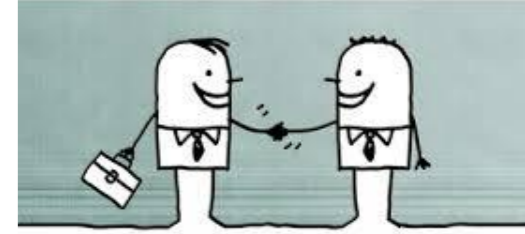
- Den Kundenbeziehungszyklus aktiv (mit)gestalten
- Die eigene Haltung reflektieren
- Kaufmotive des Kunden erkennen

Sprache als Werkzeug nutzen

- Wirkungsvoll kommunizieren
- Kundenorientiert denken, sprechen und handeln
- Kaufmotive des Kunden erkennen

Gesprächstechniken und Argumentationshilfen

- Argumentationsketten kennenlernen
- Entscheidungshilfen geben
- Mit Einwänden souverän umgehen

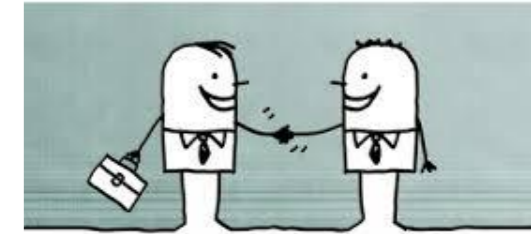


Trainingsmodul II

Kundenorientierung und Kundenbindung

- Vorhandene Akquise-Instrumente bewerten und erweitern
- Kontaktanlässe im Kundenkreislauf erkennen und gestalten
- Fragen, Einwände und Beschwerden nutzen

- Neugier schüren - attraktiv sein
- Mehrwert durch Top-Serviceleistungen schaffen
- Erwartungen übertreffen, den Kunden überraschen
- Alleinstellungsmerkmale erarbeiten
- ggf. Servicestandards erarbeiten / erweitern



Individualcoaching II

(jeweils 1,5h)

Reflektion des bisherigen Weges

Einsichten und Erkenntnisse

Erfahrungen in der Umsetzung

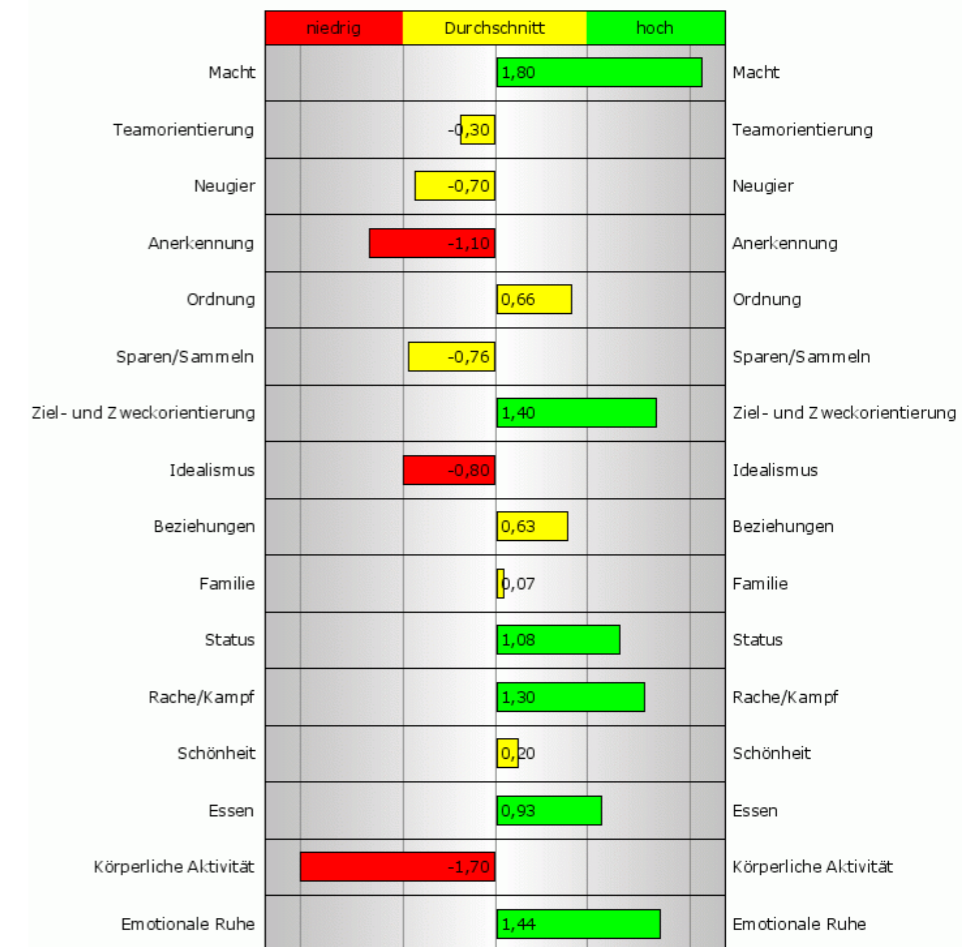
Aktuelle Herausforderungen

Bearbeitung von Blockaden

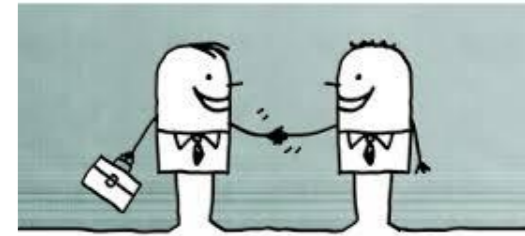
Verstärken geeigneter Handlungsmuster

„Nachwirkungen“ aus dem Reiss

Auswertungsgespräch



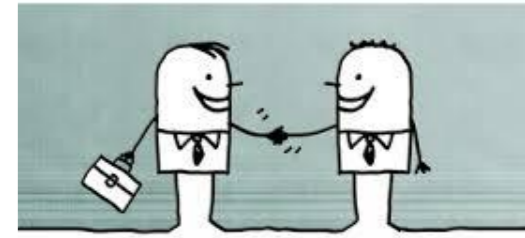
Jeder Mensch hat seinen eigenen Weg zur Leistungsentfaltung



Trainingsmodul III

Transfersicherung

- Neues Wissen festigen
- Gemeinsam Reflektieren
- Erfahrungen austauschen /Knowhow-Transfer
- „Reste“ einsammeln
- Ziele setzen



Individualcoachings / Reiss Profile



Norbert
Hübner

Fokus

Teamentwicklungen / Führungskräfte Trainings
Coachings für Fach- und Führungskräfte
Moderation von Tagungen und Workshops

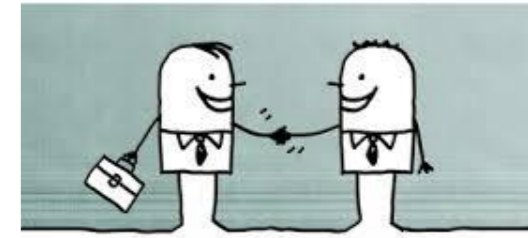
Expertisen:

- Personaldiagnostik
- Mitarbeitermotivation /
Reiss Profile Master und - Ausbilder

Erfahrung

7 Jahre Inhaber Hamburger Coaching Contor
28 Jahre Führungs- und Management-
Erfahrung, Trainings, Moderationen

Versicherungskaufmann und -fachwirt



Trainingsmodule



Claudia
Lange

Fokus

Vertriebsförderung / fachliche Qualifizierung von
Sales-Teams
Kommunikation mit dem Kunden
Kundenorientierung und Kundenbindung
Reiss Profile Master

Erfahrung

10 Jahre Führungskraft im Vertrieb
14 Jahre Vertriebstrainerin und –coach
Einzelhandelskauffrau

Autorin

„Soft skills: Kunden nachhaltig begeistern“
(Haufe-Verlag 2010)