



Wie pflege ich meine Bestandskunden erfolgreich und vor allem nachhaltig?

DAS POTENTIAL IM VERKAUFSINNENDIENST



Die Bestandskunden garantieren dem Unternehmen das aktuelle Überleben. Die Pflege der existierenden Kundenbeziehungen ist daher sehr wichtig und erfordert den täglichen Fokus. Häufig ist der Verkaufsinendienst verantwortlich für die Pflege der Bestandskunden und daher ist es um so wichtiger, dass dieser die Kunden sehr gut kennt und nachhaltig betreuen kann.

Dem Verkaufsinendienst kommt eine sehr wichtige Rolle zu: Er ist verantwortlich, dass im Tagesgeschäft für die Kunden alles rund läuft (Zufriedenheit), er muss die Bedürfnisse und Tendenzen (z.B. das Interesse des Kunden zur Konkurrenz zu wechseln) spüren und erfolgreich beeinflussen. Wie wirke ich am Telefon auf meinen Kunden? Kann ich seine Absichten «spüren»? Kann ich seine Bedürfnisse durch die richtigen Fragen erkennen? Wie verhalte ich mich in schwierigen Situationen? Wie kann ich die Einwandbehandlung positiv beeinflussen? Wie mache ich den Kunden zu einem Fan? Dies sind Themen, welche einen erfolgreichen Verkaufsinendienst begleiten müssen.

In diesem Kurs lernst du sehr viel über dich. Dieser Kurs richtet sich an neue, aber auch gestandene Mitarbeitende im Verkaufsinendienst.

Teilnehmende	Mitarbeitende im Verkaufsinendienst, welche täglich mit Kundenanliegen zu tun haben, in persönlichen Kundenkontakten Chancen sehen und diese auch erfolgreich umsetzen wollen. Die Teilnehmerzahl ist beschränkt auf 6 Teilnehmende (Mindestteilnehmerzahl: 4 Personen) oder kann auch als Intensiv-Einzelunterrichtsseminar gebucht werden.
Methodik	Wir legen grossen Wert auf einen hohen Praxisbezug. Das Training wird durch intensiven Einbezug der Teilnehmenden gestaltet.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">➤ Wo und wie sehe ich mich selbst im Verkaufsprozess?➤ Welchen Beitrag kann ich persönlich für meine Kunden und mein Unternehmen leisten?➤ Wie gestalte ich meinen Tag erfolgreich im Verkaufsinendienst ?➤ Wo und wie kann ich meinen persönlichen Beitrag für den Unternehmenserfolg positiv beeinflussen?➤ Wie und wo setze ich die Kundenpflege erfolgreich ein (z.B. Geburtstag meines Geschäftspartners, persönliche Interessen, Hobbys, familiäre Verhältnisse, Reisen, etc.)?➤ Wie setze ich Cross- und Up-Selling erfolgreich ein?➤ Wie erkenne ich die verschiedenen «Kundentypen» auch am Telefon?➤ Wie kann ich meinen Arbeitsalltag noch erfolgreicher gestalten?➤ Wie behandle ich Einwände erfolgreich?➤ Wie kann ich eine Reklamation in eine Chance verwandeln?➤ Wie kommuniziere ich erfolgreich mit dem «Verkauf», damit alle auf der gleichen Tonspur sind?
Kosten	CHF 1190.00 (inkl. Unterlagen), als Intensiv-Einzelunterrichtsseminar / 1 Tag CHF 690.00 pro Person (inkl. Unterlagen), Mindestteilnehmerzahl: 4 Personen/ 1 Tag