



# Ihr Bewegter Netzwerk

## FACT SHEET

### **Jeder ist für den Erfolg verantwortlich**

Betreuung des Kunden bis zum Verkaufsabschluss ist entscheidend für die Kundenbeziehung.

#### **Zielgruppe**

Personen, die als Servicemitarbeiter häufig Kundenkontakt haben und ihr Unternehmen vor Ort beim Kunden repräsentieren.

#### **Gründe zur Bewegung**

Mühsam haben Sie oder Ihr Verkaufsaußendienst neue Kunden akquiriert. Wie gut, intensiv und langfristig diese Kundenbeziehung wird, entscheidet sich aber erst nach dem Verkaufsabschluss. Jetzt geht es darum, den Kunden zu betreuen, bei Rückfragen oder Beschwerden zuvorkommend zu behandeln und die Kundenbeziehung auszubauen.

#### **Nutzen des Trainings**

Entscheidend hierbei ist die Kundenorientierung Ihres Verkaufsinendienstes und Ihrer Mitarbeiter am Telefon. Deren Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, aber auch vertriebsorientiertes Denken, entscheidet über die Qualität der Kundenbeziehung. Verlässt Sie Ihr Kunde schnell wieder, oder tätigt er Zusatzkäufe und empfiehlt Ihr Unternehmen weiter? Neukundenakquise ist kostspielig und aufwendig - Bestandskundenbetreuung spart Zeit und Geld!

#### **Inhalte**

- Meine Person als Servicemitarbeiter im Rahmen der Kundenbeziehung
- Heranführen an das Thema Verkauf und Kundenorientierung
- Kundenorientierte Gesprächsführung
- Besonderheiten der Telefonkommunikation
- Flexibles Reagieren auf Kundenbeschwerden
- Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen
- Erkennen von Verkaufsansätzen,
- Zusammenarbeit mit der „Verkaufsabteilung“

#### **Dauer**

2 Tage

#### **Trainer**

Kai Heß, ass.jur.

#### **Anzahl**

Maximal 12 Personen