

MARKETING & KOMMUNIKATION - STEP 2: ZIELGRUPPENGENAUES BERATEN

Das Seminar

Im ersten Teil des Seminars werden Trends und Entwicklungen im heutigen Markt aufgezeigt und auch der Berater wird in die Kundenrolle versetzt. Die Kaufentscheidungen basieren auf Vertrauen und Sympathie, nicht stereotype Fragen sind gefordert, sondern wahres Interesse am Kunden und aktives Zuhören. Unsere Kunden erwarten neben einer kompetenten Produktpräsentation ein Erlebnis und Verständnis ihrer Situation. Dazu ist es wichtig, die Motivwelt des Kunden zu kennen und die Beratung darauf abzustimmen.

Wir trainieren Sie im Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen und mit verschiedenen Generationen. Das Training vermittelt Ihnen neben den Verhandlungsstrategien wichtige Erkenntnisse über Ihr eigenes verbales und nonverbales Verhalten. Sie erkennen Ihre Stärken im Verkaufsgespräch und verwandeln Einwände in Nutzenargumente.

Inhalt

- Trends und Entwicklungen im Kundenverhalten
- Was erlebe ich als Kunde?
- Was bin ich selber für ein Kundentyp?
- Beratung mit Erlebnisqualität und „Wow-Effekt“
- Neuromarketing – direkt ins Hirn: Was löst Kaufwünsche aus?
- Was zeichnet die verschiedenen Generationen aus?
- Strategien für den Umgang mit unterschiedlichen Kunden
- Begrüßung – Bedarfsanalyse – Nutzenargumentation
- Umgang mit einer Reklamation

Teilnehmer

Das Seminar richtet sich vorrangig an erfahrene Ausstellungsverkäufer und Badberater aus dem Sanitär-Handwerk und dem Sanitär-Fachgroßhandel.

Dauer und Ort

KEUCO Kompetenz-Forum, Hemer

Das zweitägige Seminar beginnt am ersten Tag um 10.30 Uhr und endet am zweiten Tag gegen 14.00 Uhr.

Rahmenprogramm

Zur Veranstaltung gehört eine Freizeitaktivität.

Seminarleitung

Patricia Franke-Bas, Trainingsleiterin KEUCO

Seminargebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt € 250,- zzgl. MwSt. und beinhaltet die Hotel-Übernachtung, Verpflegung und Arbeitsmaterialien für das Seminar.

Termine 2019/2020

12. - 13. November 2019, Hemer

13. - 14. Mai 2020, Hemer

03. – 04. November 2020, Hemer