

Verkaufsaktiver Innendienst – Proaktives Verkaufs- und Kundenmanagement

SEMINARZIEL

Der Innendienst koordiniert, plant, unterstützt den Außendienst und ist der Fels in der Brandung im Tagesgeschäft. Mit der künftig noch stärkeren Einbindung ins Vertriebsgeschehen und in die Vertriebssteuerung bekommen professionelle Innendienst-Mitarbeiter eine noch höhere Bedeutung im Kundenmanagement.

Dabei können sie ihre geballte Kundenerfahrung und ihre gut gepflegten Beziehungen im Kundengeschäft aktiv nutzen, um Verkäufe und Zusatzverkäufe im Innendienst anzukurbeln. Das Seminar zeigt den Teilnehmern, wie sie sich für die veränderten Herausforderungen fit machen. Ziel ist es, die Kompetenz und das Kunden Knowhow im Kundenkontakt so einzusetzen, dass sie ihren Kunden einen Zusatznutzen stiften und das Akquisegeschäft. Freude bereitet. Darüber hinaus erarbeiten die Teilnehmer Grundlagen und Techniken für noch bessere Erfolge im täglichen Kundenmanagement.

Inhalte

Anforderungen an den Verkaufsinendienst

Der Verkaufsinendienst im Spannungsfeld Kunde-Unternehmen

Gute Vorbereitung ist die halbe Miete

Die richtigen Ansprechpartner ermitteln und erreichen

Kundenkommunikation- ein Schlüssel zum Erfolg

Kundennutzen, was könnte den Kunden wirklich interessieren

Kundenmotive – es gibt mehr als Preis

Zusatzverkauf, eine vernachlässigte Größe

Umgang mit Einwänden und Absagen

Was tun bei schlechten Nachrichten und Reklamationen

Interesse wecken und die Brücke zum Außendienst bauen

Was ist wichtig für den Verkaufserfolg

Angebote richtig erstellen und konsequent nachfassen

Kaufsignale erkennen und Abschlusstechniken einsetzen

Dozent: Helmut König Münzenberg

Dauer: 1 Tag