

AKADEMIE VERTRIEBS- KOMPETENZ



ERWEITERN SIE DIE VERTRIEBSKOMPETENZ IHRER BERATER UND ACCOUNTMANAGER

Kunden haben die Wahl zwischen verschiedenen Anbietern und erwarten eine klare Unterscheidung. Der argumentative Spielraum begrenzt sich nicht auf die objektiven Bewertungskriterien. Aller Erfahrung nach leistet die Kommunikation auf der persönlichen Ebene einen hohen jedoch immer wieder unterschätzten Beitrag. Berater und Verkäufer sind herausgefordert, auch unter Wettbewerbsdruck, überzeugend zu argumentieren.

Die CSC Deutschland Akademie unterstützt Sie, auf der Basis einer breiten internationalen Erfahrung und bewährten Best Practice-Modellen, Ihren Vertriebs-erfolg zu erhöhen.

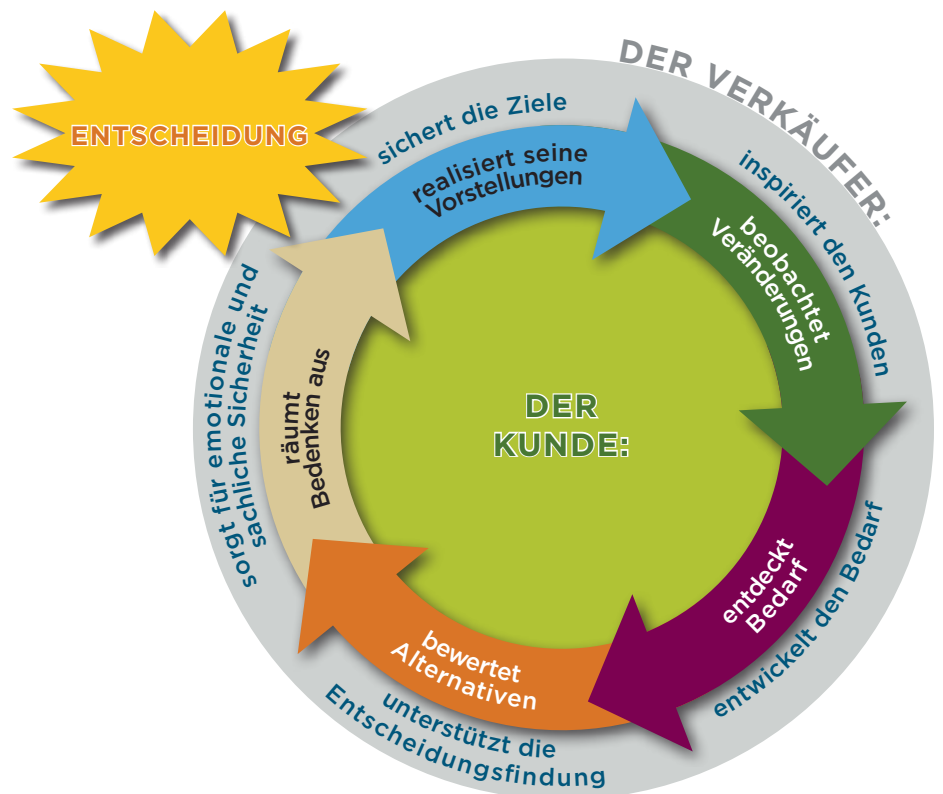
VERKAUFEN IST BERATEN IST VERKAUFEN IST BERATEN...

Jede Kundenbegegnung ist eine Verkaufschance! Die klassische Rollentrennung von Beratung und Verkauf mag für die Anbieterseite sinnvoll sein, den Kunden interessiert sie nicht. Er mag nicht mehr hören, „dafür bin ich nicht zuständig, das macht mein Kollege!“ Den Kunden interessiert unsere taktische Aufstellung nicht! Wer Kundenkontakt hat, sollte eine professionelle Kundenorientierung haben. Wir lüften sicherlich kein Geheimnis, wenn

wir sagen, Kunden erwarten eine dialogische, fachlich fundierte Beratung, in netter Form von netten Verkäufern/Beratern. Kunden würdigen eine gute Beratung, weil sie ihre hochwertige Entscheidung fundiert vorbereiten müssen. Eine Lösung darf etwas kosten, wenn diese ein konkretes Problem löst, welches teurer wäre, wenn es ungelöst bliebe. Oder was erwarten Sie in der Rolle des Kunden?

STRUKTURELLE UND INTERPERSONALE KOMPETENZ.

Vertriebspersonal benötigt ein pragmatisches Maß von sowohl sachlicher als auch interpersoneller Kompetenz. Zur sachlichen Kompetenz erwartet der Kunde Fachwissen, Methoden- und Prozesswissen. In der interpersonellen Kompetenz



zählen Persönlichkeit, Kommunikation und Empathie. Leider wird für vertrieblichen Erfolg oft einseitig auf eine dieser beiden Grundkompetenzen gesetzt. Auf der Basis langjähriger globaler Erfahrungen und professioneller Gesprächsführungsmodelle haben wir Sales-Module entwickelt, mit denen Verkäufer den Kunden von der ersten Begegnung über die Entscheidung bis zur Umsetzung erfolgreich begleiten können.

VERKAUFEN VON DIENSTLEISTUNGEN ERFORDERT NOCH MEHR PERSÖNLICHE KOMPETENZ.

Eine Besonderheit von Dienstleistungen gegenüber physischen Produkten ist, dass sie vor der Lieferung weder angeschaut noch erlebt werden können. Während ein Verkäufer an einem physischen Produkt den Kundennutzen demonstrieren kann, muss ein Verkäufer für Dienstleistungen mehr Gewicht auf schlüssige Argumentationen und den Aufbau von Vertrauen legen.

KURZFRISTIGE ERFOLGE SIND EINMALIGE ERFOLGE.

Dies ist keineswegs positiv gemeint. Die besten Voraussetzungen für Folgegeschäft sind erfolgreich abgeschlossene Projekte. Wie wir aus unserer Praxis wissen, sind die Chancen für Neugeschäft bei nachweisbarem Erfolg bei weitem höher als über Kaltakquisition. Deshalb fließen in unsere Seminare unsere Erfahrungen ein, jede einzelne Kundenbegegnung auf eine langfristige Partnerschaft auszurichten.

DIE VERKÄUFERPERSÖNLICHKEIT

Eine alte und bewährte Verkäuferweisheit besagt: Erst verkauft sich der Mensch, dann die Ware. Berater und Verkäufer sind die Bindeglieder zwischen Kundenbedarf und Dienstleistung. Man verliert einen Auftrag nicht an ein anderes Unternehmen, sondern an einen anderen Verkäufer. Dieses Problem wird oft unterschätzt. Einstein sagte: „Mit einem Fisch kann man nicht über das Thema Wasser reden.“ Es ist nicht abwegig, dass man vor lauter Gewohnheiten blind ist für notwendige Verhaltensänderungen.

FAZIT:

Der Schlüssel zum Erfolg sind die Berater und Verkäufer. Sie benötigen ein hohes Maß an Fach-, Methoden- und interpersoneller Kompetenz, welche sie im kontinuierlichen Training auf einem professionellen Stand halten und ausbauen.

UNSER ANGEBOT

Auf der Basis der global bewährten SPIN® Gesprächsführungstechniken bieten wir unseren Kunden 5 Sales-Module an, die aufeinander aufbauend den gesamten Entscheidungszyklus des Kunden abdecken. In einer bewährten Mischung vermitteln wir sowohl strukturelle als auch interpersonelle Skills.

UNSERE FÜNF SEMINARMODULE IM ÜBERBLICK:

Sales Modul 1:

Den Erstkontakt tragfähig gestalten

Sales Modul 2:

Bedarf entwickeln und überzeugen

Sales Modul 3:

Argumentieren unter Wettbewerbsdruck

Sales Modul 4:

Verhandeln im Verkauf

Sales Modul 5:

Präsentieren im Verkauf

Jedes Seminarmodul ist auf zwei Tage begrenzt. Wegen der hohen interaktiven Anteile und intensiven Übungen, halten wir die Teilnehmerzahl auf max. acht Teilnehmer begrenzt. Wir bieten die Seminare sowohl firmenspezifisch als auch im offenen Seminarangebot an. Gerne stellen wir Ihnen unser Angebot in einem persönlichen Gespräch vor.

KONTAKT:

CSC Deutschland Akademie
Abraham-Lincoln-Park 1
65189 Wiesbaden
Telefon: +49.611.142.23333
Telefax: +49.611.142.29550
E-Mail: info@cscakademie.com
www.cscakademie.com