

Produkt:	S008 Beratend verkaufen - verkaufend beraten
Ausgangslage:	Viele Mitarbeiter sind täglich im Kontakt mit ihren Kunden. Sie sind in diesen Momenten die Repräsentanten der Firma vor Ort. Bei technischen Installationen, Softwareimplementierung oder andere Projekte vor Ort beim Kunden erhalten Ihre Mitarbeiter einen guten Einblick in die Situation des Kunden. Häufig haben diese Mitarbeiter mehr Kontakt zum Kunden als Ihr Vertrieb. Es liegt also nahe, diese Kontakte und Informationen so zu verwerten, dass für Ihr Unternehmen und den Kunden gleichermaßen Zusatznutzen erzeugt werden. Dazu kommt es aber nur ganz selten. Wenn es gelingt, den Mitarbeitern vor Ort beim Kunden zu sensibilisieren, können diese die Bedarfe der Kunden ermitteln und an den Vertrieb weiterleiten. Dadurch profitiert Ihr Unternehmen und der Kunde, der eine bedarfsgerechte Lösung erhält.
Ziele:	Die Teilnehmer... <ul style="list-style-type: none"> • kennen die Unterschiede und die Gemeinsamkeiten in den Themen: verkaufen und beraten • können weiteren Bedarf an Dienstleistungen und Produkten erkennen und analysieren • kennen die Schlüsselwörter, die Bedarfe des Kunden signalisieren • Die Teilnehmer haben konkrete Beispiele aus ihrer Praxis bearbeitet
Zielgruppe:	<ul style="list-style-type: none"> • Alle Führungskräfte und Mitarbeiter, die häufig und für längere Zeit beim Kunden sind
Nutzen:	<ul style="list-style-type: none"> • Generierung von Zusatz- und Folgeaufträgen • Erhöhung der Kundenzufriedenheit • Ausschöpfung verdeckter Markt- und Kundenpotenziale
Inhalte:	<ul style="list-style-type: none"> • Chancen und Grenzen der verkaufenden Beratung • Unterschied: Verkaufen und Beraten • Potenziale und Crossselling der eigenen Produkte • Schlüsselwörter für Bedarfe des Kunden • Gesprächsführung für die Bedarfsermittlung • Prozessgestaltung, Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung der Beteiligten
Aufwand:	1 intensiver Tag
Bemerkungen:	Das Produkt hat viele Ausgestaltungsmöglichkeiten und kann nach einer Bedarfserhebung an die Wünsche des Kunden angepasst werden und als inhouse-Seminar durchgeführt werden. Ein Praxiscoaching ist ebenfalls möglich.