

«Ich habe auf Grund des Trainings manche persönliche Stärke erkennen können. Mit fein dosierten Anwendungen der erlernten Gesprächs und Verhaltensweisen konnte ich schon viele Kundenprobleme einfacher, eleganter und erfolgreicher meistern.» U. Federle

INNENDIENST TRAINING Kundenbetreuung

2 x 2 Tage AGENS ERLEBNIS

- *Die persönlichen Möglichkeiten positiv hinterfragen*
- *Sicherheit und Gelassenheit in allen Verkaufssituationen*
- *Verkauf am Telefon, Begeisterung steckt an*
- *Kunden gewinnen, betreuen und behalten*
- *Von der Reklamation zum Zusatzverkauf*
- *Das Verkaufsziel: Jeder Kunde empfiehlt uns gerne weiter*

VON DER WICHTIGKEIT DER KUNDENBETREUUNG

«Es sind nicht die Probleme die uns Ärgern sondern die Deutung der Probleme.»

Im heutigen Technikzeitalter wird die persönliche Kundenbetreuung immer wichtiger. Jeder zwischenmenschliche Kontakt entscheidet über das Bild des Kunden von Ihrer Leistung.

Perfekte Produkte und technische Leistungen optimal ins Bild gesetzt sind Voraussetzung für den Verkaufserfolg es braucht aber noch mehr: Kundenbezogene positive Menschenbeziehungen.

Schwerpunkt: Mensch

Im AGENS Verkaufstraining beschränken wir uns nicht nur auf die Vermittlung von Wissensstoff, wir trainieren die ganze Verkaufspersönlichkeit zur Höchstform! Beim Training springt uns sofort Auffallendes ins Auge: Da dominieren Begeisterung, Tatkraft und Drive. Es sind samt und sonders Menschen, die realisiert haben: Das größte Aktivum beim Verkauf ist die eigene Persönlichkeit.

Methode

Überprüfen und verbessern der persönlichen Wirkung und Arbeitsweise, durch das eigene Erlebnis in der Gruppe, durch Beobachten und Analysieren fremder und eigener Verhaltensweisen in Sequenzübungen, praxisnahen Rollenspielen, Einzelbeiträgen und anschaulichen Fallbeispielen. Im Training wird mit den individuellen AGENS-Unterlagen gearbeitet.

Programm

- Erfolg durch zwischenmenschliche Beziehungen
- Regeln des Verhaltens
- Wirkung am Telefon
- Erfolg durch eine positive Einstellung
- Es ist freiwillig, mehr zu leisten, etwas mehr zu tun.
- Entwicklung der Stärken
- Wirkungsgesetze kontra Rezepte
- Schreiben die bleiben
- Erfolg durch Schlagfertigkeit
- agieren statt reagieren,
- Gespräche lenken
- Flexible Verhandlungen
- Urian unser ständiger Begleiter
- Einwände respektvoll behandeln
- Von der unverbindlichen zur verbindlichen Zusammenarbeit.
- Persönlicher Einsatz bis zur aktiven Weiterempfehlung.
- Erfolg bei Reklamationen,
- Schwierige Verkaufssituationen besser durchstehen.
- Erfolg durch Schnelligkeit und erkennen der Vorstellungen
- Kunden sind auch Menschen - sie haben ein Recht auf Meinung!
- Hohe Schule des Verkaufs
- Erfolg Spass am Verkauf

Im Urteil der Teilnehmer

"Das Training hat nicht nur etwas, sondern viele Erfolge gebracht. In der Praxis ist das geübte Verhalten nicht mehr wegzudenken. Ich freue mich bereits auf das nächste AGENS-Training."
K. Sieg, Systemberatung

Teilnehmer

InnendienstmitarbeiterInnen mit Verkaufs- und Beratungsaufgaben.

Warum dieses Training für Sie so wertvoll ist:

- Sie erarbeiten Know-how über die angewandte Verkaufspsychologie.
- Sie steigern Ihre positive Wirkung.
- Sie üben die Erfolgserkenntnisse ohne Druck von außen.
- Sie erproben die AGENS-Gesetze zur aktiven Kundenbeeinflussung.
- Sie trainieren Erfolgsmethoden zur persönlichen Weiterentwicklung
- Sie erfahren Möglichkeiten zur Steigerung der Kundenbeziehung.

Durchführung

2 Intensiv-Trainingstage Verkauf Basis Teil A



Praxisphase ca. 1-2 Monate Individuelle, schriftliche Beantwortung des Arbeitsbogens, Studium der AGENS-Unterlagen, Umsetzung der im Training gelernten Verhaltensweisen, Vorbereitung auf den zweiten Trainingsteil.



2 Intensiv-Trainingstage Verkauf Basis Teil B



Jeweils ca. 6-12 Monate Praxis. Umsetzung der im Training gelernten Punkte, Resultate erzielen.



2 Intensiv-Trainingstage Verkauf Aufbau

Verlangen Sie unser Angebot!

Programm AGENS - Basis Innendienstverkauf 2 x 2 Tage Verhaltenstraining

1. Trainingstag:

Die Wirkung des erfolgreichen Verkäufers

- Alle interessieren sich für sich, nur ich für mich. Erste wichtige Erkenntnisse im Umgang mit Menschen.
- Die Bandbreite des Verkaufs beginnt vor dem ersten Kontakt und endet weit später als beim Abschluss.
- Worauf kommt es wirklich an?
- Die Wirkungsgesetze und seine Folgen im Verkauf.
- Verkauf ist eine Frage der inneren Grundeinstellung, aber welche?
- Lernen durch das Tun. Erarbeiten der ersten Gesetzmässigkeiten im zwischenmenschlichen Verhalten.
- Mut zu mehr Risiko. Steuerung der Verkaufsgespräche durch Fragen.
- Die Wirkung des Verkäufers im Test.

2. Trainingstag:

Verkaufsgespräche erfolgreich bestehen

- Der erste Kontakt den man nicht wiederholen kann.
- Urian unser ständiger Begleiter.
- Bilder wecken und verstärken.
- Positives im Kunden entdecken und fördern.
- Mit Minus (Einwänden, Vorwänden, Abneigungen, Feindseligkeiten) umgehen und darüber stehen.
- Die Wirkung des Unterbewussten und seine Gesetze in Bezug auf den Verkauf.
- Verkaufspsychologie auf die Praxis reduziert.
- Jede Kehrseite hat eine Kehrseite und andere Verkaufswirksame Grundlagen.
- Wirkungsregeln auf dem Prüfstand mit Zeitkontrolle.
- Fortschrittskontrolle Aufgaben und Ausblick.

3. Trainingstag:

Von der unverbindlichen zur verbindlichen telefonischen Zusammenarbeit.

- Feedback mit Verhaltenskontrolle.
- Urteilen, Verurteilen? Feststellen statt bewerten als Alternative.
- Angriff auf die Person finden unterschwellig statt in der Praxis.
- Wer beeindruckt will muss den Kunden in den Mittelpunkt stellen.
- Schneller zur Sache, zum Abschluss.
- Den Kunden mit seinen eigenen Argumenten beeinflussen.
- Wir geben Sicherheit, die richtige Entscheidung zu treffen.
- Persönlich werden in der heissen Phase.
- Erreichtes festhalten und festigen.
- Aktives Zuhören ein Mittel zum agieren.
- Was können wir von den Werbeprofis lernen?

4. Trainingstag:

Die Hohe Schule des erfolgreichen Verkaufs.

- Die persönliche, positive Wirkung optimieren.
- Flexibilität in der Verhandlung, worauf kommt es an?
- Aus Reklamationen Abschlüsse machen, Kundengewinnung!
- Wo ist der Unterschied zwischen Brief und persönlichem Kontakt?
- Im Gespräch sind wir gefordert, sofort und reaktionsschnell.
- Umgang mit den technischen Hilfsmitteln.
- Die Werkzeuge für die erfolgreiche Kundenbetreuung.
- Angriff ist die beste Verteidigung im Gespräch.
- Vertrauen - mehr als nur ein Bekenntnis.
- Wer glaubt etwas zu sein, hat aufgehört etwas zu werden.
- Präsentation der Praxis-systeme, Ausblick.

AGENS - Aufbau Verkauf jeweils 2 Tage Verhaltenstraining

5. Trainingstag:

Einsatz von Hilfsmitteln im täglichen Verkauf

- Feedback ohne Urteil. Telefon, Fax, E-mail und andere technische Hilfsmittel.

6. Trainingstag:

Schwierige Situationen erfolgreich durchstehen

- Aus Reklamationen Abschlüsse machen. Über Preise kann man immer reden.

Weitere Trainingstage

Aufbau sind Kunden- und Teilnehmerbezogen

- Z.B. Einsatz und Umgang mit der Zeit. Produkteinführung, Messetraining etc.

Intervalltraining:

Zwischen den Trainingsabschnitten.

- Umsetzen in Übungen und Lösen von praxisbezogenen Aufgaben sowie Vorbereitung.

Unsere Antwort an AGENS per FAX +41 52 317 10 29

Trainingsanfrage: Senden Sie uns ein Angebot für das **AGENS Verkaufstraining Innendienst** für 8 - max. 15 Personen.

Nehmen Sie mit mir Kontakt auf Telefon:

Name	<input type="text"/>	Vorname	<input type="text"/>
Firma	<input type="text"/>	Funktion	<input type="text"/>
Strasse, Nr.	<input type="text"/>	Land/PLZ/Ort	<input type="text"/>
Telefon	<input type="text"/>	Fax	<input type="text"/>
E-Mail	<input type="text"/>	Internet	http:// <input type="text"/>
Mitteilung	<input type="text"/>		

Dauer und Trainingszeiten

Basistraining 2 x 2 Tage in einem Abstand von ca. 4 - 6 Wochen, Aufbautrainings jeweils 2 Tage, Idealabstand ca. 6 - 8 Monate. Die Trainingszeiten sind jeweils auf die individuellen Bedürfnisse (Firma, Anreise, Trainingsort) abzustimmen.

Organisation und Medien

Ruhige Trainingsräume in angenehmer Umgebung beeinflussen das Training positiv. Ein Tageslichtprojektor sollte vorhanden sein. Die Sitzanordnung in U - Form ist ideal. Im Training wird mit den Unterlagen aus dem AGENS-Verlag gearbeitet. Alle Störungen von aussen sind zu vermeiden.

Teilnehmer

Die Teilnehmerzahl ist auf max. 15 Personen beschränkt. Direktunterstellungen sollten möglichst vermieden werden. Die Teilnehmer sollen unvoreingenommen teilnehmen können. Heterogene Gruppen in Bezug auf Erfahrung und Charakter beleben das Training.

VERKAUFEN

- Verkauf durch Persönlichkeit
- Verkaufstraining Innendienst
- Verkaufserfolge und Finanzdienstleistung
- Messe- Ausstattungsverkauf
- Verkauf Spezial

FÜHREN

- Führung durch Persönlichkeit
- Führen und motivieren im Vertrieb
- Führen in der Gruppe
- Erfolgreiches Coaching
- Führung Spezial

VERHALTEN

- Gesprächsführung- Verhandlung
- Ausbildung für Referenten
- Kundendienst und Kundenkontakt
- Rhetorik Wirkung
- Verhalten Spezial

Unser Angebot für Ihren Erfolg!



Stellen Sie Ihre Verhaltens- und Wirkungskompetenz auf den Prüfstand, erarbeiten Sie im AGENS - Training Möglichkeiten zur Steigerung Ihrer Erfolge.

Herzlichst Ihr Werner Breitenmoser



AGENS TRAINING AG

Vielen Dank für Ihr Interesse, wir beraten Sie gerne persönlich!

AGENS TRAINING AG

Verkauf - Führung - Verhalten

Postfach 129

Tel. +41 52 317 21 22

www.agenstraining.ch

CH-8450 Andelfingen

Fax +41 52 317 10 29

info@agenstraining.ch