

Trainingskonzept „Es war einmal ein Kunde“ für Lehrlinge (8 EH)

Zentrale Aufgabenstellung:

„Es war einmal ein Kunde, der König werden sollte“, lautet der volle Titel dieses Seminars. Service- und Kundenorientierung bleiben in der Praxis vielfach leere Worthülsen. Jeder hat selbst als Konsument oder im B2B Bereich negative, aber auch positive Erfahrungen gemacht. Was sind also die Erfolgsfaktoren für einen Kundenkontakt, der bleibenden Eindruck im positiven Sinne hinterlässt? Die eigene Einstellung und Vorbereitung sind neben dem fachlichen Know-how zwei unverzichtbare Größen im Verkauf.

Ziele:

- Sensibilisierung dafür, dass jeder Kundenkontakt eine Verkaufssituation ist
- Besseres Erkennen von Kundentypen und professioneller Umgang
- Erkennen der eigenen Stärken und gezielter Einsatz beim Kundenkontakt
- Win-Win Situationen im Kundenkontakt erzeugen

Methoden:

- Fish! Philosophie
- ABC Liste, Kawa, Kaga, Memoflip,... (nach Vera F. Birkenbihl)
- Einzelübungen
- Gruppenübungen
- Reflexion

Inhalt:

Wie wirke ich auf andere?
Was erwartet der Kunde von mir?
Wie bereite ich mich auf Kundenkontakt vor?
Welchen Eindruck will ich beim Kunden hinterlassen?
Warum bin ich ein Verkäufer/eine Verkäuferin?
Wie gehe ich mit schwierigen Kunden um?

