NG NETZWERK GROßBEERENSTRAßE

Schwierige Kundensituation erfolgreich bewältigen – Beschwerden sind willkommen

Seminarziel:

Schwierige Kundensituationen kennt jeder Vertriebsmitarbeiter. Ein Kunde will einen niedrigeren Preis haben, ist unzufrieden mit der Leistung oder droht einen anderen Lieferanten oder Dienstleister zu beauftragen. Wie bewältigt man diese schwierigen Situationen? Wie kann aus einem reklamierenden Kunden ein zufriedener Stammkunde werden? Wie geht man mit Beschwerden und Verhandlungsschwierigkeiten um?

Sie erfahren, welchen Einfluss das eigene Verhalten auf die Meinung der Kunden hat. In diesem Seminar erhalten die Teilnehmer praktische Tipps, mit heiklen Situationen im Vertrieb umzugehen. Krisen sind immer auch Chancen. Professioneller Umgang mit Beschwerden und taktisches Geschick bei Schwierigkeiten im Gespräch sind die Basis für Erfolge im Vertrieb.

Zielgruppe / Methode:

Dazu arbeiten die Teilnehmer an vorgegebenen und an realistischen, von ihnen mitgebrachten, Fallbeispielen. Sie haben die Möglichkeit, schwierige Situationen nachzustellen, sich intensiv auszutauschen und ihr Verhalten zu trainieren.

Seminarinhalte:

- Wie ist die Situation wirklich?
- Was soll erreicht werden?
- Welches Risiko soll eingegangen werden?
- Welche Strategie wird verfolgt?
- Wie werden die Gespräche vorbereitet?

Um für Sie ein maßgeschneidertes Seminar zu realisieren, integrieren wir gern zusätzliche Schulungsschwerpunkte, die für Sie von besonderer Bedeutung sind. Wir nehmen Sie gern mit Ihrer Anmeldung auf.

Seminarkosten / Termine / Dauer:

Im Rahmen des Förderprogramms WEGEBAU II, SGB III werden 100% der Seminarkosten gefördert, wenn die Fördervoraussetzungen erfüllt sind. Seminartermine nach Vereinbarung für 2 Tage (nicht im Block).

Melden Sie sich an: Info@Netzwerk-Grossbeerenstrasse.de

www.Netzwerk-Grossbeerenstrasse.de
info@Netzwerk-Grossbeerenstrasse.de