

## **Schulungsbaustein II: Wege zur stabilen Kundenbindung**

### **Herausforderung : „Das Einzige was stört, ist der Kunde.....“**

Viele Menschen kennen das: man ruft bei einer Firma an, um eine Beratung zu erhalten, die fehlerhafte Lieferung zu reklamieren etc. Leider fühlt sich niemand zuständig. Man hängt in Warteschleifen, wird viel zu oft weitergereicht. Es geht aber auch anders!

### **Nutzen:**

Wir schulen und verbessern das Fachwissen der Teilnehmer hinsichtlich Beratung der unterschiedlichsten Kunden. Dieses beeindruckt die Teilnehmer nachhaltig. Der Erfolg durch Mundpropaganda wird automatisch aktiviert und garantiert höhere Kundenbindung!

### **Teilnehmer / Zielgruppe:**

Jeder Mitarbeiter im Verkaufsaußendienst sowie Innendienst, in Filialen Niederlassungen, Industrie, Handel und Handwerk.

### **Inhalt:**

- Eigenschaften eines guten Verkäufers
- Grundsatz im Verkauf - Das A-I-D-A Modell
- Kriterien eines guten Verkaufsgesprächs
- Vom "Service" zur wahren Dienstleistung
- Vom Gelegenheitskunden zum Stammkunden

Dauer: 1 Tag