

## Inhalt

1. Impressionen
2. Themenschwerpunkte
3. Teilnehmerstimmen

## Impressionen



## Themenschwerpunkte:

Die nachfolgenden Themen sind jeweils als Vortrag, Workshop, Seminar oder als persönliches Coaching buchbar.

## MIT HERZ UND VERSTAND VERKAUFEN

- Tragfähige Kundenbeziehungen aufbauen und festigen
- Wirkungsvolle Verhandlungsziele setzen
- Die sechs grundlegenden Kaufmotive
- Kundeneinwände als Chance nutzen – so gewinnen beide Partner
- Das Geheimnis, Verkaufsgespräche erfolgreich abzuschließen



Was macht einen guten Verkäufer aus? Authentizität ist sicher ganz wichtig. Einfühlungsvermögen, sicheres Auftreten und rhetorisches Geschick ebenso. Doch so mancher Verkäufer hat all dies - und kann dennoch nicht die Erfolge verbuchen, die er eigentlich verdient. Er berät den Kunden ausgiebigst und hat ihn schon fast "an der Angel" - nur um festzustellen, dass der Kunde es sich im letzten Moment "noch einmal überlegen" will. Wenn der Verkäufer nicht zum richtigen Zeitpunkt die "Frage nach dem Abschluss" stellt, steht hinter so manchem Verkaufsgespräch nur der Zeitaufwand, aber kein Umsatz!

## FIT FÜR VERKAUF IM 21. JAHRHUNDERT



- Der Wandel vom klassischen zum modernen Verkaufen
- Der Verkaufsprozess & das Potenzial im Verkaufsgespräch
- So erkennen Sie die Kundentypen
- Ermitteln Sie Ihren eigenen Verkäufertypus
- Verkaufsgespräche typengerecht gestalten

Das Verkaufen durch oder über emotionale Intelligenz oder Kompetenz steht längst gleichwertig neben Produkt- und Fachwissen. Die Kunst des erfolgreichen Verkaufens ist, die Gefühle und Motive des Kunden zu erkennen und darauf sensibel einzugehen. Verkäufer scheitern zu 50 % aus Mangel an Begeisterung, Überzeugungskraft und Selbstvertrauen, zu 40 % aus Mangel an Fleiß und nur zu 10 % aus einem Mangel an Fach- oder Produktkenntnissen. Ein Mensch mit großem Einfühlungsvermögen kann sich in seinem eigenen Verhalten auf das anderer Personen leichter einstellen und dadurch sehr effektiv und erfolgreich verhandeln. Empathisch verkaufen heißt, sich auf den Kunden einzulassen.

## IHRE GANZ PERSÖNLICHE WIRKUNG AM TELEFON

- Die Magie der richtigen Stimmlage und Sprachmelodie
- So stellen Sie die richtigen Fragen
- Sie-Botschaften erfolgreich formulieren
- Aktives Zuhören und Verbalisieren
- Überzeugende Gesprächstechniken für souveräne Telefonate
- So gewinnen Sie auch unhöfliche Anrufer
- Ein positiver Gesprächsabschluss bleibt haften!



Bereits beim Telefonieren vertreten Sie Ihr Unternehmen täglich nach innen und außen. Dieses Seminar verschafft Ihnen ein neues Selbstverständnis am Telefon – Unterstreichen Sie die Wichtigkeit Ihrer Persönlichkeit als Visitenkarte des Unternehmens. Trainieren Sie im Seminar den Klang Ihrer Stimme und Ihr „Auftreten“ am Telefon - und Ihre Wirkung im Umgang mit Kunden steigt merklich – positiv!

Das Seminar wird mit Audiofeedback ausgewertet.

## BESCHWERDE- UND REKLAMATIONS-GESPRÄCHE SICHER UND SOUVERÄN FÜHREN



- Beschwerde als Chance
- Eskalierende Gespräche – Ursache, Wirkung, Abfedern
- Die Kunst des Zuhörens
- Die Geheimnisse des erfolgreichen Umgangs mit Eskalationen
- So gehe ich souverän mit persönlichen Angriffen um

Dieses Seminar vermittelt effektive Praxistechniken für den souveränen Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern. Echte Fallbeispiele und gezielte Übungen vertiefen die Routine - neu Erlerntes kann sofort umgesetzt werden. Die Teilnehmer erkennen Ursachen für Beschwerden und persönliche Angriffe. Durch direkt anwendbare Methoden lernt jeder damit entspannt umzugehen und die Angriffe abzufedern. Denn die Art und Weise, wie sich der Kunde bei einer Beschwerde behandelt fühlt, entscheidet über seine Zufriedenheit; und damit häufig über sein weiteres Kauf-beziehungsweise Kündigungsverhalten.

## TEILNEHMERSTIMMEN

„Ausgewogenes Verhältnis zwischen Theorie, Praxis und Gruppenarbeit.“

„Lockere und dennoch kompetenter Umgang durch den Trainer; regelmäßig, kurze Pausen, um die Aufmerksamkeit zu steigern.“

„Lockere Art und Weise der Trainerin, einfach wie sie die Inhalte rübergebracht hat. Hat mir sehr viel Spaß gemacht und dabei auch noch vieles gelernt.“

„Die Audio- und Videoanalyse hat mir sehr geholfen.“

„Das Training war sehr praxisbezogen - einfach toll.“

„Für mich waren die Inhalte wichtig - wie z.B. Argumentationsketten, Unterschiede Vorwand/Einwand, Einwandbehandlung. Gute Atmosphäre, hat mir sehr viel gebracht.“

„Die Trainer ist auf die realen Situationen der Teilnehmer eingegangen. Super!“

„Sympathische Referentin, ist klasse auf Fragen und Anregungen eingegangen.“

„Das Seminar war auf die Realität der Firma bezogen.“

„Guter ausgewogener Ablauf zwischen Theorie und Praxis.“

„Praktische Inhalte, es kam keine Langeweile auf.“

„Das Seminar wurde sehr offen und locker durchgeführt. Macht auch an einem Samstag Spaß.“

„Sehr kompetente Referentin.“

„Guter Praxisbezug, anwendbar im täglichen Umfeld.“

Mit folgenden Firmen arbeitete Sabine Holzmann u.a. bereits erfolgreich zusammen:

Auszug:

**OBI**

**LB≡BW**

  
**ivoclar**  
**vivadent**  
passion vision innovation

**GTÜ**  
Gesellschaft für Technische Überwachung mbH

*Wörlitz* Tourist

  
Last Minito.de

 **ITT**  
FERIEN *PUR*

**BECK+SCHUBERT**  
VERKEHRSLINIEN – OMNIBUSREISEN

**WEKA**

**alltours** Reisecenter

**skinflow**  
Wir machen Haut schön