

INHALT

Verkaufstraining – Basisseminar

Verkaufstraining – Aufbauseminar

Teamtraining

Mitarbeitergespräche

Rhetoriktraining

Telefontraining

Stressmanagement

SEMINARANKÜNDIGUNG / SEMINARÜBERSICHT

Verkaufstraining – Basisseminar

Das Seminar wendet sich an alle, die in irgendeiner Form, ob Innendienst oder Außendienst mit Verkauf zu tun haben. Ausgehend vom Grundwissen des Verkaufs werden psychologische Hintergründe sowie die dazugehörigen Gesprächs- und Verkaufstechniken vermittelt und in praxisnahen Übungen trainiert.

- **Einleitung**
- **Grundwissen des Verkaufs**
- **Leistungsmaximierung**
- **Zielsetzung/Zielerreichung**
- **Die drei Phasen des Verkaufsgespräches**
- **Die Kontaktphase**
 - Die Kontaktphase, der erste Schritt zu Ihrem Erfolg
 - Kommunikationsmittel Körpersprache
- **Die Grundlagen der Kommunikation**
 - Kommunikation und ihre Bedeutung
 - „Worte repräsentieren nicht die Wirklichkeit“
 - Kommunikationsstufen
 - Jede Kommunikation erfolgt auf zwei Ebenen
 - Selbstmordwörter und Reizwörter vermeiden!
 - Reizformulierungen
 - Optimale Gestaltung der Kontaktphase/Gesprächseröffnung
- **Kundenbedarfsanalyse**
 - Bedarfsanalyse
 - Kundenbedürfnisse erkennen
 - Bedürfnisse und Motive
 - Hierarchie und Bedürfnisse
 - Psychologie der Kundenmotivation
- **Die richtige Fragetechnik**
 - Wer fragt, der führt – wer argumentiert, verliert!
 - Reden Sie nicht, fragen Sie!
 - Der Interessensverlauf während des Verkaufsgespräches

Markus Kamps

■ **Aktiv Hinhören**

Kontrolle und Feedback
Das Gleichgewicht in der Gesprächsführung

■ **Die Angebotsphase**

Die Angebotsphase – der zweite Schritt zu Ihrem Erfolg!
Richtige Präsentation von Produkt- und Leistungsvorteilen
Bedarfsentwicklung
Argumentationstechnik
Abbau von Hemmschwellen und Hindernissen
Einwandbehandlung
10 dialektische Möglichkeiten zur Einwandbehandlung
Abfangformulierungen zur Einwandbehandlung

■ **Die Abschlussphase**

Der goldene Abschluss, unser Erfolg!
Kaufsignale
Die Preisargumentation
Psychologische Preisminimierung
Erfolgreiche Vorgehensweisen bei der Preisdiskussion
Die richtige Vorgehensweise bei Rabattgesprächen
Vorgehen bei der Abschlusstechnik
Abschluss-Techniken und Reaktionsauslöser
Weitere Abschlusstechniken und Reaktionsauslöser

■ **Verstärker**

Verstärker zur Steigerung der Kundenbindung

■ **Tages-Clearing**

SEMINARANKÜNDIGUNG / SEMINARÜBERSICHT

Verkaufstraining – Aufbauseminar

Wann haben Mitarbeiter einmal die Chance, Verkaufsgespräche zu trainieren, ohne dass ein Auftrag auf dem Spiel steht? Das Aufbauseminar für Verkaufstraining bietet hierfür die Möglichkeiten und steigert durch intensives Üben die verkäuferischen Fähigkeiten und Fertigkeiten.

Darüber hinaus werden im Seminar ergänzende Themenbereiche behandelt. Im Übungsteil führen die Teilnehmer in Einzel- und Gruppenarbeit eine komplette Wiederholung des Basis-Verkaufstrainings durch, welches Voraussetzung der vorliegenden Trainingseinheit ist.

- **Einleitung**
- **Der Wandel vom klassischen zum modernen Verkaufen**
- **Klassisches Verkaufen**
- **Potenzial im Verkaufsgespräch**
- **Methoden der Gesprächsteuerung**
 - Die Gesprächssteuerung
 - Effektives Sprechen
 - Die vier Seiten einer Nachricht
 - Die vier Arten der Wahrnehmung
 - Negative Formulierungen positiv ausdrücken
 - Killerphrasen
- **Der erfolgreiche Verkaufsabschluss**
 - Verstärkungsfaktoren für den Verkaufsabschluss
- **Produktpräsentation**
 - Ziele einer guten Produktpräsentation
 - Voraussetzungen für eine gelungene Demonstration
- **Telefonverkauf**
 - Einsatzmöglichkeiten, Voraussetzungen und Durchführungshinweise
 - Der (ideal-) typische Ablauf eines Telefon-Verkaufsgesprächs
 - Wichtige Grundlagen für den telefonischen Gesprächsleitfaden
- **Übungsteil Verkaufstraining**
- **Tages-Clearing**

Teamtraining

Teamarbeit wird als fachübergreifende Zusammenarbeit immer bedeutender - quer über Hierarchien, Branchen und Kontinente.

Das Seminar gibt Aufschluss über die Grundlagen und Methoden der Teamarbeit. Neben dem Aufbau und der Führung erfolgreicher Teams enthält das Modul zahlreiche praktische Übungen und Checklisten einschl. eines Typologietests zur Bestimmung des jeweiligen Team-Typen bis hin zu Konfliktlösungsstrategien für die Gruppe.

■ **Einführung**

- Was ist ein Team?
- Wie funktioniert ein Team?
- Die Vor- und Nachteile der Teamarbeit

■ **Zielsetzung für Teams**

- Wie Sie Teamziele erfolgreich planen und realisieren
- Wichtige Grundsätze zur Zielvereinbarung
- Vom Ziel zur Zielvereinbarung
- Richtziel – Grobziel – Feinziel

■ **Teambildung**

- Die richtige Größe des Teams
- Die Teammitglieder
- Der Teamleiter

■ **Die Teamentwicklung**

- Die vier Phasen der Teamentwicklung

■ **Die richtige Kommunikation für Teams**

- Positive Ausdrucksweise
- Aktiv Hinhören
- Das Gleichgewicht in der Gesprächsführung
- Kontrolle und Feedback

■ **Kreativitäts- und Entscheidungstechniken für Teams**

- Die Mind Mapping®-Methode
- Grundlagen der Mind Mapping®-Methode
- Die Grundregeln der Mind Mapping®-Methode
- Vorteile von Mind Mapping®
- Schwierigkeiten
- Weitere Einsatzmöglichkeiten von Mind Maps®
- Einsatz von Mind Mapping® bei der Teamarbeit
- Das Brainstorming
- Der Maßnahmenplan

■ **Konfliktlösungen für Teams**

Konfliktkultur

■ **Organisation der Teamarbeit**

- Teammeetings effektiv gestalten
- Unterschiedliche Formen der Teamsitzung

■ **Tages-Clearing**

Mitarbeitergespräche

Das Seminar beinhaltet einen kompletten Leitfaden sowie die Konzeption zur Einführung und Anwendung dieses Führungsinstrumentes. Den Teilnehmern werden sämtliche notwendigen Grundlagen sowie die Ziele und den Verlauf von Mitarbeitergesprächen anhand von zahlreichen Musterformularen und Checklisten aufgezeigt. In einem zusätzlichen Trainingsteil werden anhand der nachfolgend aufgeführten Themen die eigentliche Gesprächsvorbereitung und -durchführung trainiert.

- **Einleitung**
- **Die besondere Situation im Mitarbeitergespräch**
- **Grundlagen der Kommunikation**
 - Ebenen der Kommunikation
 - Die verschiedenen Kommunikationsmöglichkeiten
 - Selbstmordwörter und Reizwörter
- **Kommunikationsmittel Körpersprache - Erscheinung - Auftreten**
 - Körpersprache, Raum und Distanzzonen
 - Effektives Sprechen
- **Sprache und Wirkung**
 - Die vier Seiten einer Nachricht
 - Die vier Arten der Wahrnehmung
- **Gesprächsvorbereitung**
 - Die organisatorische Vorbereitung
 - Persönliche Vorbereitung
- **Gesprächsführung**
 - Die wichtigsten Gesprächsregeln
 - Die „Zwei-Gewinner-Strategie“
- **Die Fragetechnik**
 - Frageformen
 - Aktiv Hinhören
 - Richtiges Feedback
 - Überzeugungsprozess einleiten
- **Einwandbehandlung**
 - Richtiges Verhalten bei Einwänden
 - Killerphrasen
- **Tages-Clearing**

SEMINARANKÜNDIGUNG / SEMINARÜBERSICHT

Rhetoriktraining

Auf dem Weg zum beruflichen Erfolg sind Auftreten und sprachliche Gewandtheit die wichtigsten Grundlagen einer erfolgreichen Kommunikation. Die Teilnehmer sollen ihre Redefurcht und -hemmungen abbauen sowie erfahren, wie sie in Sprache und Gestik auf andere wirken.

■ **Rhetorik – Was ist das überhaupt? Die Grundlagen der Kommunikation**

Die Ebenen der Kommunikation
Die verschiedenen Kommunikationsmöglichkeiten
Selbstmordwörter und Reizwörter
Beispiele für Reizformulierungen
Negatives positiv ausdrücken
Übung: Positive Ausdrucksweise

■ **Sprache und Wirkung**

Die vier Seiten einer Nachricht
Die vier Arten der Wahrnehmung

■ **Kommunikationsmittel Körpersprache – Erscheinung - Auftreten**

Einige ausgewählte Elemente der Körpersprache
Die drei wichtigsten Elemente angewandter Körpersprache
Körpersprache, Raum und Distanzzonen

■ **Methoden der Gesprächssteuerung**

Die Gesprächssteuerung
Die Fragetechnik
Aktiv Hinhören
Das Gleichgewicht in der Gesprächsführung
Kontrolle und Feedback
Wie man mit Einwänden umgeht
Faire und unfaire Dialektik

■ **Aufbau und Ablauf einer Rede**

Der Aufbau einer Rede
Zehn Tipps für Ihre persönliche Vorbereitung
Der Ablauf einer Rede
Mut zur Rede
Stress abbauen – Sicherheit aufbauen
Sieben Ventile zum Stress – Abbau
Die sieben Hauptsünden des Redners oder: So verlieren Sie immer
Beobachtungsbogen

■ **Präsentation**

Präsentieren und Visualisieren
Aufbau und Vorbereitung einer Präsentation
Organisation einer Präsentation
Visualisierung/Medieneinsatz
Tipps zur Gestaltung von Overhead-Folien und Präsentationen

■ **Praktische Tipps zur Durchführung von Reden und Präsentationen**

Tipps zur Förderung der Konzentration
Tipps zum Umgang mit Medien
Ratschläge von A - Z

■ **Tages-Clearing**

Telefontraining

Das Telefon als erste Kontakt- und Serviceschnittstelle des Unternehmens ist nicht nur die wichtigste Visitenkarte nach außen, sondern bietet zahlreiche Möglichkeiten und Chancen für eine aktive Kundenorientierung.

Sicheres, kompetentes und kundenfreundliches Auftreten am Telefon wird den Teilnehmern in diesem Seminar vermittelt. Die Teilnehmer lernen zudem den richtigen Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern und Telefonsituationen. Darüber hinaus werden die organisatorischen Grundlagen der Telefonarbeit sowie geeignete Vorgehensweisen für eine erfolgreiche Reklamationsbearbeitung behandelt.

- **Einleitung**
- **Die Telefonkommunikation**
 - Die verschiedenen Gesprächsarten
- **Grundlagen der Kommunikation**
 - Ebenen der Kommunikation
 - Die verschiedenen Kommunikationsmöglichkeiten
 - Selbstmord- und Reizwörter
 - Fragetechniken
 - Argumentationstechnik
 - Richtige Formulierungen am Telefon
- **Die persönliche Visitenkarte am Telefon**
 - Die Stimme
 - Die Wortwahl
 - Die 10 Grundregeln der Sprechweise am Telefon
- **Auf den Punkt gebracht: Telefonregeln**
- **Telefonieren in der Praxis**
 - Richtig melden
 - Verbinden von ankommenden Anrufen
 - Verbinden von ankommenden Anrufen in Englisch
 - Verständigungsschwierigkeiten
 - Anonyme Anrufer
 - Warteschleife
 - Verhandlungsführung am Telefon
- **Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen**
- **Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern**
 - Einwandbehandlung
 - Konflikt- und Einwandbehandlung
- **Die Organisation der Telefonarbeit**
 - Effektivität
 - Gesprächsvorbereitung
 - Gesprächsdurchführung

Markus Kamps

Gesprächsnachbearbeitung

- **Das Telefon als Serviceschnittstelle**

Reklamations-, Beschwerdeannahme

Kundenorientierung geht jeden an!

Überdenken Sie Ihre Einstellung

Beziehungsmanagement

- **Beobachtungsbogen**

- **Tages-Clearing**

SEMINARANKÜNDIGUNG / SEMINARÜBERSICHT

Stressmanagement

Die Geschwindigkeit von nahezu allen wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Prozessen nimmt in immer kürzer werdenden Zeitabständen um ein Vielfaches zu. Neben zahlreichen anderen Faktoren kann dies ein unmittelbarer Auslöser von Stress sein. Um damit richtig umgehen zu können, bedarf es einer genauen Analyse sowie geeigneter Methoden für eine erfolgreiche Stressbewältigung.

Das Seminar umfasst neben dem Stressbegriff und -mechanismus, die Ebenen der Stressreaktion und der Stressanalyse, verschiedene Methoden der Stressbewältigung bis hin zu einem Leitfaden zur Erstellung eines persönlichen Stressbewältigungsprogramms.

- **Einleitung**
- **Das Phänomen Stress**
 - Der Stressbegriff
 - Stressoren
 - Der biologische Sinn des Stressmechanismus
 - Wann beginnt Stress?
 - Wer empfindet Stress?
- **Die Ebenen der Stressreaktion**
 - Die kognitive, die emotionale, die vegetativ-hormonelle und muskuläre Ebene
- **Stressanalyse**
- **Grundlagen der Stressbewältigung**
 - Grundsätzliche Strategien der Stressbewältigung
 - Die drei Ansatzpunkte der Stressbewältigung
- **Methoden zur kurzfristigen Stressbewältigung**
 - Ablenkung
 - Gedanken-Stopp
 - Positives Selbstgespräch
 - Dampf ablassen
- **Methoden zur langfristigen Stressbewältigung**
 - Einstellungs- und Verhaltensänderung
 - Die 4 Schritte zur Einstellungs- und Verhaltensänderung
 - Zeitmanagement
 - Schaffen von Zufriedenheitserlebnissen
 - Pflege sozialer Kontakte
 - Entspannung
 - Ernährung und Sport
- **Erarbeitung eines persönlichen Stressbewältigungsprogramms**
- **Zusammenfassung**
- **Tages-Clearing**