

Den Kunden gewinnen

Seminarziel

Die Teilnehmer

- lernen die Entscheidungsmotive von Kunden kennen
- erkennen die Motive der Kunden
- lernen motivgerecht zu reden und zu argumentieren
- lernen die wichtigen Faktoren im Überzeugungsprozess kennen
- lernen sich dem Kundenverhalten anzupassen

Inhalte

- Entscheidungsmotive
- Motivgerecht reden und argumentieren
- Überzeugungsprozess
- Kundenverhalten erkennen und sich darauf einstellen
- Gesprächsklima und Kundenbeziehung verbessern
- Die Insel des Anderen
- Pacing – Rapport – Leading



Methoden

- Lehrgespräch
- Gruppenarbeit
- Rollentraining
- Feedback-Runden

Organisation

- Zielgruppe
 - Servicetechniker
 - Servicemitarbeiter
- Dauer
 - 2 Tage