

Troubleshooting

Seminarziel

Die Teilnehmer

- Erarbeiten die Nutzenargumente für den Service
- Lernen die Nutzenargumente verkaufsgerecht/kundengerecht zu formulieren
- Lernen die Nutzenargumente beim Kunden zu präsentieren bzw. richtig einzusetzen
- Erkennen eine günstige Verkaufssituation und nutzen diese
- Können den Nutzen der verschiedenen Serviceangebote darstellen (z.B. Wartungsverträge, Ersatzteile, u.a. Produkte)
- Kennen die richtigen Verkaufsargumente und setzen diese ein
- Können den Kunden überzeugen und auch mit Widerständen/Einwänden umgehen
- Lernen den Kunden aktiv zu beraten

Inhalte

- Prioritäten beim Kunden setzen
- Erkannte Missstände kommunizieren
- Johari-Window, Feedback geben
- Feedback an den Vorgesetzten / Verkäufer
- Rhetorik für schwierige Situationen



Methoden

- Lehrgespräch
- Gruppenarbeit
- Rollentraining
- Feedback-Runden

Organisation

- Zielgruppe
 - Servicetechniker
 - Servicemitarbeiter
- Dauer
 - 2 Tage