

KOMMUNIKATION & VERKAUF / REKLAMATION

Erfolgsfaktor Zuhören & Fragetechnik

20. – 21. September 2021



INHALT

Das HABNEA Modell am POS (Point of Sale) effektiv einsetzen.
HABNEA (Haltung-Ansprache-Bedarf-Nutzen-Einwand-Abschluss)

- Können Kunden meine Gedanken lesen?
- wie meine Gedanken das Verkaufsgespräch beeinflussen
- Wie werde ich zum Gestalter im Verkauf?
- Was sind effektive Ansprachen?
- den Bedarf erfragen und durch aktivierendes Zuhören mehr erfahren und mehr erreichen
- Wie vermeide ich Verhinderer guten Zuhörens?
- den individuellen Nutzen des Kunden in den Vordergrund stellen
- bei Beschwerden und Einwänden aufmerksam hinhören und diese positiv behandeln
- den Abschluss gekonnt einleiten und den Auftrag einholen
- meine eigenen HOT Buttons kennen und achtsam damit umgehen
- Kritik und negativen Aussagen die negative Kraft nehmen
- die Phasen des Beschwerdemanagements wirksam umsetzen
- sofortige Umsetzung in allen Situationen



ZUSATZ INFO

In diesem Seminar lernen Sie die wesentlichen Aspekte verkaufsorientierter Kommunikation und erfolgreichen Zuhörens.

INFORMATION

Zielgruppe	alle Personen mit Kundenkontakt
Teilnehmerzahl	max. 12 Personen
Trainer	Jürgen Melmuka
Beginn	9.00 Uhr - ganztägig (bis ca. 17.00 Uhr)
Abschluss	mit Abschlusszertifikat
Seminargebühr	€ 390,- für OPTICON Partner € 480,- für alle anderen Teilnehmer die Seminargebühr beinhaltet alle Unterlagen sowie die Verpflegung während des Seminars