



Vertriebs- & Managementseminare | Coaching
ERFOLGSTRAINING



AM-ERFOLGSTRAINING | Andrea C. Mühlberger | zertifizierte Vertriebs- u. ManagementTrainerin | BusinessCoach

5- Stepp Intervalltraining

„ZERTIFIZIERTER VERKAUFSBERATER“

Verkäuferentwicklungsprogramm für
Landmaschinenhändler



Verkäuferentwicklungsprogramm für Landmaschinenhändler: „Zertifizierter VERKAUFSBERATER“

1



Stark sein im Wettbewerb!



Wir bringen Ihre
Vertriebsmannschaft auf ein messbar
höheres Beratungs- u. Verkaufsniveau.



Praxisorientiert – zielgerichtet – nachhaltig!

Die zertifizierte **5-Module Vertriebsschulung** richtet sich an alle Landmaschinen-, Bau- u. Kommunalmaschinenverkäufer, die als professionelle Verkaufs- u. Beratungsprofis im immer härter werdenden Wettbewerb den Aktivposten „Umsatz“ nachhaltig steigern wollen. Durch das Training schärfen und optimieren sie ihr individuelles Verkäuferprofil anhand professioneller, wettbewerbsdifferenzierter Kommunikationsfertigkeiten. Die Verkäufer erhalten wichtiges Basis- und Hintergrundwissen aus der Verkaufspsychologie und werden darin gestärkt, ihr persönliches Auftreten im Neu- und Stammkundenmanagement systematisch zu reflektieren und zu verbessern.

Die Teilnehmer trainieren erfolgreiche und praxiserprobte Strategien für den professionellen Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen. Das Verständnis für zwischenmenschliche Prozesse wird eindeutig verbessert und ihre Rhetorik im direkten Kundengespräch optimiert. Ergebnisorientierte Beratungs- u. Verkaufsgespräche und eine nachhaltige Kundenzufriedenheit steigern in Zukunft den Aktivposten „Umsatz“ messbar.

Der Themenfokus der Modulreihe liegt im zielorientierten Kommunizieren des Kunden-Nutzen-Mehrwerts, den ergebnisorientierten Frage- und Abschlusstechniken sowie der Individuellen Erarbeitung von Strategien zur langfristigen Kundenbindung.

Diese produkt- und unternehmensspezifische Intensivschulung ist eine IHK-zertifizierte Vertriebsqualifikation, die mit einer Prüfung und Zertifikat abgeschlossen wird:

„ZERTIFIZIERTER VERKAUFSBERATER“
Land-, Bau-, und Kommunalmaschinen



Vertriebs- & Managementseminare | Coaching

ERFOLGSTRAINING

Andrea C. Mühlberger | Vertriebs- und ManagementTrainerin | zertif. BusinessCoach

Modul 1

VERKÄUFERPROFILING & KUNDENTYPANALYSE

Zwischenmenschliche Prozesse im Verkaufsgespräch erkennen und erfolgreich lenken

- **DISG- Verkäuferprofiling** - Potential- & Ressourcen-Check
- Auswertung des Tests mit Kompetenzprofiling für jeden Verkäufer
- Stärken erkennen - Leistungspotenziale schärfen
- Blockaden auflösen: Verkaufserfolge beginnen zuerst im Kopf!
- Verschiedene Kundentypen erkennen und wie man Zugang zu ihnen bekommt
- (Kauf-) Motive differenzieren – Wie finde ich heraus was den beteiligten Entscheidern/Kunden wirklich wichtig ist?
- Welche „Sprache“ spricht welcher Kunde? Differenzierten, rhetorischen Level der Ansprechpartner analysieren
- DISG im Kundengespräch nutzen - Gestik, Mimik, Körpersprache des Kunden

- Gruppendiskussion & Feedback zu Anwendungsmöglichkeiten im Beratungs- und Verkaufsgespräch



Wir arbeiten in allen Modulen auf der Grundlage praxiserprobter wissenschaftlicher Erkenntnisse der Verkaufspsychologie, Kommunikationswissenschaften, Soziologie & Verhaltensforschung. Die Schwerpunkte aller Module werden inhaltlich speziell auf Ihre Produkte zugeschnitten.

Die Trainer:

Andrea C. Mühlberger

zertif. Vertriebs- u. ManagementTrainerin | BusinessCoach

Guido Christoph

zertif. DISG-Trainer | QM-Moderator

Modul 2

SALESTRAINING 1– Erfolgreich Verkaufen

Erfolgstools im (Neu-)kundenkontakt – Fallstudientraining & Analyse

- Warum kaufen Kunden? Sachliche u. emotionale (Kauf-) Motive differenzieren
- DISG-Kompetenz: Besonderheit der beteiligten Entscheider im Land-, Bau- u. Kommunalmaschinensektor
- Terminvereinbarung - Vorbereitung eines Erst-/Präsentationsgespräches
Für was steht die Marke? „Brandings“ platzieren
- Dialoggestaltung im Ersttermin – Wettbewerbsvorteile klar herausarbeiten und kommunizieren
- Einblicke in die Verkaufspsychologie der Profis:
Aufbau des professionellen 5-Stepp-Verkaufsgesprächs
- Bewußte Kommunikation und positive Körpersprache
- Ziele des Entscheiders/Kunden erörtern und den entsprechenden Nutzen herleiten
- Kaufmotivatoren als Entscheidungsvorlage - Vorteil- und Nutzenargumentation anhand der psychologischen Kaufmotivatoren klar formulieren
- Proaktiver Umgang mit Einwänden
- Dialogische u. taktische, zielführende Fragetechniken anwenden – Trainerin erarbeitet mit den Teilnehmern eine produktspezifische Fragenvorlage
- Mehrwert kommunizieren u. visualisieren - In der Sprache des Entscheiders/Kunden sprechen – Zusammenfassen der Ziele, Vorteile, des Mehrwertes
- Servicestärke herausstellen in Verbindung mit Cross- u. UpSelling
- Erfolgsfaktor eNA - emotionale Nutzenargumentationen im Verhandlungsgespräch
- Umgang mit schwierigen Gesprächsphasen- „Der Preis ist heiß“ – Praxistools für Ihre souveräne Preisverhandlung
- Kaufabschlusssignale des Kunden erkennen und nutzen
- Verbindlichkeit erzeugen - Nach dem Verkauf ist vor dem Verkauf !
Aktionsplan für Folge- u. Empfehlungsgeschäfte erstellen



Modul 3

SALESTRAINING 2 – „Live-Praxistraining“

Umsetzen, ausprobieren, Erfahrungen sammeln, Feedback erhalten!

- „Aktiv-Training“: **Simulierte Fallbeispiele aus der Praxis** der Teilnehmer, optional mit Kamera zur Reflexion von Körpersprache, Pacing, Tonalität, Wortschatz
- Analyse u. Diskussion der Fallstudien sowie Präsentation der Ergebnisse der Lernteams, Rollenspiele mit optionaler Videoaufzeichnung und sofortigem Trainerfeedback



Modul 4

Konsequente ANGEBOTSVERFOLGUNG

Strategien und Vorgehensweisen zur Erhöhung der Trefferquote Ihrer Angebote

- Professionelle Angebotsformulierung im Vergleich zu Standardangeboten
- Zielsichere Korrespondenzgestaltung – Wordings & Brandings einsetzen
- Trainerin erstellt mit den TN ein verkaufsaktives Angebotsschreiben
- Richtiges Nachfassen - Welche Einstiegsfragen sollte man unbedingt vermeiden?
- Einstiegsformulierungen – Geeignete, zielführende Fragetechnik
- Ausgesprochene und verborgene Erwartungen
- Lernen Sie die besten Verhandlungstechniken kennen
- Typische Einwände! So reagieren Sie professionell und souverän
- Erfolgsfaktor „72-Stunden-Effekt“
- Entscheidungs- und Kaufsignale Ihres Kunden auffangen
- Bedürfnisorientierte Nutzen-Mehrwert-Argumentationen und Konkurrenzvorteile wirksam kommunizieren
- Rabatte, Bonus, Sonderpreis? Souverän argumentieren u. kontern, wenn der Kunde hart verhandelt
- Haben Sie Mut zur Abschlussfrage? Setzen Sie praxiserprobte Bausteine für eine erfolgreiche Abschlusstechnik ein!
- Cross-Selling als Umsatzplus einsetzen
- **Live- Training „Angebotsgespräch“ mit anschließendem Trainerfeedback, Analyse und persönlichen Optimierungstipps**

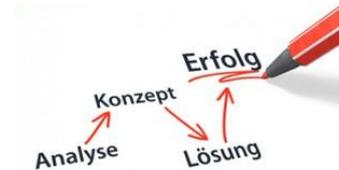


Modul 5

Professionelles BESCHWERDE- u. REKLAMATIONSMANAGEMENT

5

Souveränität im Dialog mit unzufriedenen Kunden - mehr Sicherheit in der Abwicklung des Reklamationsmanagements



- Beschwerden als unsichtbarer Posten in der Bilanz - Zahlen - Daten - Fakten
- Grundlagen menschlichen Verhaltens – Gründe für Reklamationen aus Kundensicht (psychologische Aspekte, Ablaufschemata)
- Methoden zur strukturierten Vorbereitung eines Gespräches im Beschwerdemanagement
- Mangelbeseitigung: Mögliche Ursachen von Kundenunzufriedenheit
- Konstruktive (Analyse-) Fragetechniken anwenden
- Ein schwieriger Fall? Strategien für den Umgang mit emotionalen Kunden
- Gekonntes Umwandeln von Konfrontation in Kooperation
- Abwehr unfairer Angriffe und Manipulationsversuche
- Die Kunst des „nein“-Sagens
- Berechtigte und unberechtigte Beschwerden - So schaffen Sie akzeptable Lösungen
- **„Aktiv-Training“: Fallbeispiele aus der täglichen Praxis der TN, Analyse u. Rollenspiele mit Auswertung u. Trainerfeedback**

Die Modulreihe endet mit einer schriftlichen Abschlussprüfung zu den einzelnen Modulen.

Mit Bestehen dieser Prüfung erhalten Sie das Teilnahmezertifikat



„ZERTIFIZIERTER VERKAUFSBERATER“

Land,- Bau-, und Kommunalmaschinen



Vertriebs- & Managementseminare | Coaching

ERFOLGSTRAINING

Andrea C. Mühlberger | Vertriebs- und ManagementTrainerin | zertif. BusinessCoach

Aus der Praxis – für die Praxis

Der Vertrieb ist einer der wichtigsten Aktivposten eines jeden Unternehmens. In der heutigen Marktsituation muss der Verkäufer sein Vorgehen bei der Präsentation der Produkte und seine Dialogfähigkeit und Argumentation stetig verbessern. Sensibilität gegenüber dem Kunden vom ersten Moment an und eine professionelle, kundenorientierte Rhetorik, sind die entscheidenden Faktoren für den weiteren, erfolgreichen Gesprächsverlauf.

Neben erfolgreichen Abschlusstechniken vermittelt unser Intervalltraining praxiserprobte Methoden für eine ergebnisorientierte Angebotsverfolgung und Preisverhandlung.

- ✓ Ihre Vertriebsmitarbeiter profitieren von der **langjährigen Erfahrung** des Trainerteams mit zahlreichen namhaften Firmen aus der Landmaschinen-, Bau- und Kommunalmaschinenbranche, die wir sehr erfolgreich in unseren Seminaren und Trainings geschult haben.
- ✓ Unsere Seminarkonzeption „VERKAUFSBERATER“ ist IHK-zertifiziert. Sie wurde bis dato von mehr als 700 Teilnehmern deutschlandweit in Punkto ´Trainingsinhalte und Umsetzbarkeit in die Praxis´ durchgehend mit „**sehr gut**“ bewertet.
- ✓ Im Seminar/Training garantieren wir **100 % Praxisbezug zu Ihren Land-, Bau- und Kommunalmaschinen -Produkten**, fokussiert auf die jeweiligen Unternehmens- und Händleranforderungen und Ziele.
- ✓ Die einzelnen Seminarmodule fordern die Teilnehmer aktiv durch Theorieblöcke und abgestimmte Fallbeispiele aus ihrer täglichen Praxis. Gruppen- und Einzelübungen sichern das Erlernete mit „**Live-Training**“ und sofortiger Analyse.
- ✓ Unsere übersichtlichen **Dokumentationen zur 5-Stepp-Ausbildung „Zertifizierter Verkaufsberater“**, können von Ihren Verkäufern als wichtiges Nachschlagewerk in der weiteren Verkaufspraxis unterstützend genutzt werden.