

VERKAUFSTECHNIKEN



- **Der Weg des Geldes vom Kunden durch das Unternehmen**
- **Kaufmotive** von Kunden
- Welche **Eigenschaften** sind im **Verkauf** wichtig?
- **Authentisch verkaufen**
- Richtig **Fragen** stellen
- Wie kauft der Kunde bzw. Kundin ein? Der **Weg zum Neukunden bzw. zur Neukundin**
- Verkaufen oder den **nächsten Verkauf unterstützen**: Der Kunde bzw. die Kundin zählt!



für alle Lehrjahre geeignet

TELEFONTRAINING



- Grundsätzliche **Serviceleistungen**
- Bedeutung einer **einheitlichen Telefonkultur**
- **Körpersprache** am Telefon
- Richtige, einheitliche **Begrüßung**
- Korrektes **Weiterleiten von Anrufen**
- **Wortwahl und Sprache** am Telefon
- **Personifizierung**
- **Filtern** von Anrufen
- **Fragetechnik**
- **Reklamationen** von Kunden bzw. Kundinnen



für alle Lehrjahre geeignet