

Der verkaufsaktive Innendienst - Kundennutzenorientiertes Denken und Handeln

Wer glaubt, dass nur der Außendienst verkauft, der verschenkt wertvolles Potenzial und Wettbewerbsvorteile an seine Mitbewerber. Innendienst-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter können ihre Kundenerfahrung und ihre gut gepflegten Beziehungen im Kundengeschäft aktiv nutzen, um Verkäufe und Zusatzverkäufe zu generieren. Erfahren Sie in diesem Seminar, wie sich unterschiedliche Verkaufsinstrumente effektiv einsetzen und durch spezielle Akquise- und Argumentationsmethoden am Telefon Verkaufspotenziale ausschöpfen lassen.

Inhalte:

- Das Selbstverständnis heute: Sieht sich der Innendienst als Verkäufer?
- Das neue Anforderungsprofil an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Verkaufsinendienst
- Bessere Kommunikation zwischen Innen- und Außendienst als Gesamtteam für gemeinsame Verkaufsziele: Aufbauen eines Wir-Gefühls
- Kundennutzenorientiertes Denken und Handeln im Innendienst:
 - Wie stelle ich Kundenwünsche fest?
 - Wie kann ich dem Kunden Vertrauen vermitteln?
 - Wie kann ich dieses Vertrauen aufrecht erhalten?
- Umgang mit Kunden am Telefon:
 - der erste Eindruck
 - Einsatz von Fragetechniken
 - Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern,
 - „Nein“ sagen können, ohne den Kunden zu verlieren
- Motivation für und durch den verkaufsfördernden Innendienst

Zielgruppe

Vertriebsinnendienstmitarbeitende und Vertriebsassistentinnen und -assistenten, die im telefonischen Kontakt mit Kunden stehen, Angebote nachtelefonieren und verkaufsorientiert beraten

Methoden

Trainerinput mit strukturierten Übungen und praxisnahen Rollenspielen, Transferhilfen und Tipps für die Alltagspraxis, Feedback