



## Nachhaltige Erfolge in Verkauf und Kundenbindung

### Ausgangslage

Wer längerfristig Erfolg haben will, muss sowohl seine Leistungen konsequent kundenorientiert gestalten, als auch seine Verkaufsanstrengungen planen und systematisch umsetzen.

Der Grundstein für eine systematische und kundenorientierte Marktbearbeitung und Kundengewinnung ist das Verkaufsplanungskonzept, welches mit begrenztem Aufwand in wenigen Schritten erfolgsorientiert erarbeitet werden kann.

Zur systematischen Verkaufsplanung gehört aber auch das professionelle Verhalten gegenüber den Kunden. Die richtige Kommunikation im Verkaufsgespräch und der Umgang mit einer erhaltenen Kritik oder Reklamation sind wesentliche Entscheidungsfaktoren für Kunden, ob sie eine Geschäftsbeziehung eingehen, aufrecht erhalten oder abbrechen werden.

### Zielgruppe

Unternehmensleiter, Projektleiter, leitende Monteure, Verkaufsverantwortliche

### Inhalt

- Der Prozess der Verkaufsplanung
  1. Ist-Situation analysieren
  2. Verkaufsziele setzen
  3. Verkaufsstrategie festlegen
  4. Verkaufsplanung erarbeiten
  5. Verkaufsbudget planen
  6. Erfolgskontrolle, Umfang mit Erfolg und Misserfolg
- Wege zum begeisterten Kunden
- Generierung von Zusatzverkäufen
- Vorbereitung und Ablauf eines erfolgversprechenden Verkaufsgesprächs
- Kritikgespräche souverän führen
- Reklamationen als Chance nutzen

### Voraussetzung

Interesse an der eigenen Optimierung von Kundenbeziehungen und dem wirksamen gestalten eines systematischen Verkaufsprozesses.

Verantwortliche oder Ausführende Funktion in Verkaufsaufgaben

### Zeitaufwand

1 Tag

### Referent

Werner Hugener , Eidg. Dipl. EI.Inst. und langjähriger Referent in der Weiterbildung der Elektrobranche