



## **Verkäuferisch denken und handeln**

### **Wissen was der Kunde wirklich will**

#### **Die Situation**

Ihre Azubis befinden sich am Ende des ersten Lehrjahres und haben Kundenkontakt in Form von Beratungs- oder Reklamationsgesprächen. Die Azubis sind somit eine „Ihrer Visitenkarten“.

Diese Gespräche finden „face-to-face“ oder am Telefon statt. Die mangelnde Erfahrung führt aber häufig zur Überbetonung der Fachkenntnisse zu Lasten der Beziehungspflege und Kundenorientierung.

#### **Ihr Nutzen**

- » Die Azubis lernen, wie eine kunden- und nutzenorientierte Bedarfsermittlung durchgeführt wird.
- » Sie optimieren ihr Verhalten bei Beratungsgesprächen und erfahren Möglichkeiten zum Umgang mit „emotionalen Kunden“ bei Reklamationen.
- » Die Sensibilisierung für verbale und nonverbale Kundensignale hilft, Gesprächssituationen erfolgreich zu meistern.
- » Die Azubis optimieren ihren Umgang mit den Kunden und werden dadurch in die Lage versetzt, ein positives Bild Ihres Unternehmens den Kunden zu vermitteln.

#### **Dauer**

3 Tage