

# Professionalisierung im Vertrieb

## oder „Grundlagen im Kontakt mit dem Kunden“

Wie in jeder zwischenmenschlichen Beziehung kommt es auch zwischen einem Kundenberater und dem Kunden vor allem auf die menschliche Komponente an. Sympathie, persönliche (soziale) Kompetenz, Umgangsformen und kommunikative Fähigkeiten spielen neben der fachlichen Kompetenz große Rollen. Um dies wirklich zu beherrschen, ist es hilfreich, einige Zusammenhänge zu kennen und die eigene Wirkung auf andere einschätzen zu können. Meist kommt es nicht darauf an, was gesagt wird, sondern wie.

In diesem Baustein geht es darum, diese Kompetenzen zu schulen und ein Verständnis dafür zu entwickeln, was im Einzelfall anläuft. Professionalität entsteht vor allem aus reflektiertem und bewusstem Handeln und aus eigener Reflektiertheit. Aufbauend auf das Modul „Psychologische Grundlagen“ werden hier gezielt Vertriebskompetenzen geschult.

Innerhalb dieses Seminars werden folgende Inhalte vermittelt:

- Zielgruppengerechte Kundenansprache
- Nonverbale Kommunikation
  - Theorie
  - Wie wirke ich professionell?
  - Wie deute ich nonverbale Signale und wie gehe ich damit um?
- Professioneller Umgang mit kritischen Rückfragen und Aussagen
  - Einwandbehandlung
  - Abgrenzung
- Vertriebsstrategie – Ziele verfolgen, Anliegen richtig ansprechen
- Praktische Beispiele und Übungen

### **Seminarziel**

Die Teilnehmer werden mit den wichtigsten Grundlagen des Vertriebs und der Kundenbetreuung vertraut gemacht. Sie lernen, sich in den Kunden hineinzuversetzen und sich auf verschiedene Zielgruppen einzustellen.

### **Der Seminarleiter**

Stefan Betsch hat in seiner Laufbahn verschiedene Vertriebsorganisationen und -Konzepte kennengelernt und auch mitentwickelt. In seiner langjährigen Tätigkeit als Kundenbetreuer und durch etliche spezifische Fortbildungen vertritt er eine nachhaltige Vertriebsstrategie. Hinzu kommt eine dreieinhalb jährige Ausbildung in Transaktionsanalyse, die er mit der Praxiskompetenz abgeschlossen hat. Dies ermöglicht eine fachlich fundierte Erläuterung psychologischer Zusammenhänge sowie professionelles Coaching und die Moderation von Teamprozessen.

Weitere Informationen unter **[www.impulse-bekommen.de](http://www.impulse-bekommen.de)**