

Den Kunden wirklich verstehen

oder „CRM ist mehr als ein IT-System“

Wie jede Beziehung zwischen Menschen ist auch die zwischen Kundenbetreuern und Kunden sensibel und muss gepflegt werden. Sich alle notwendigen Daten über den Kunden zu beschaffen, diese auszuwerten und für einen Kontakt vorzuhalten ist dabei nur die Pflicht. Die Kür besteht darin, diese Kenntnisse im direkten Kontakt richtig einzusetzen und darüber hinaus eine menschliche Beziehung zu seinem Gegenüber aufzubauen. Dann bekommen Sie oft wertvolle Hinweise darauf, warum dieser Kunde wirklich Ihr Produkt oder Ihre Leistung haben will, also was hinter seinem Bedarf steckt. Sie verstehen, was er von Ihnen will und wie Sie diesen Bedarf decken können. Denn keine Entscheidung wird nur aufgrund von Fakten getroffen.

Dazu ist eben auch mehr nötig, als nur das Wissen über Fakten. Entscheidend für den Erfolg mit einem Kunden ist immer und vor allem die zwischenmenschliche Komponente im Kontakt. Dazu braucht es Menschen mit Einfühlungsvermögen, Humor und Beratungskompetenz - kurz: einen Sympathieträger. Neben einer natürlichen Begabung hilft ein entsprechendes Fachwissen über die Besonderheiten zwischenmenschlicher Beziehungen, um langfristige Kontakte aufzubauen.

Innerhalb dieses Seminars werden folgende Inhalte vermittelt:

Der Bedarf hinter dem Bedarf

Gesprächsführung und Fragetechniken

Authentizität: wichtig in jeder Beziehung

Psychologische Grundlagen:

Was ist Sympathie und wie entsteht sie?

Die verschiedenen Persönlichkeitsanteile und der Umgang mit ihnen

Die Symbiose als Bestandteil menschlicher Beziehungen

Wie baue ich eine symbiotische Kundenbeziehung auf?

Wo liegen die Chancen, worauf muss ich achten?

Praktische Beispiele und Übungen

Das Seminarziel

Den Seminarteilnehmern wird ein Verständnis davon vermittelt, was notwendig ist, um eine langfristige und vertrauensvolle Kundenbeziehung aufzubauen. Sie lernen, ihr gegenüber besser einzuschätzen und den wirklichen Bedarf, den ein Kunde hat, zu verstehen.

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 Praxiskompe-

tenz 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**