



Training

12

Verkaufsaktiv agieren und reagieren

*Training zur nutzenorientierten
Argumentation in Kundengesprächen*

Dr. Burkhard Radtke

efficientia-consulting

Eilbeker Weg 36

22089 Hamburg

Tel.: +49 (0)40 68 99 05 98

Fax: +49 (0)40 68 99 05 97

E-Mail: info@efficientia-consulting.de

www.efficientia-consulting.de

Inhalt

1	IHR TRAINING	3
2	IHR TRAINER: DR. BURKHARD RADTKE	5
3	IHR TRAININGSERFOLG	9
4	ORGANISATION UND TEILNAHMEBEDINGUNGEN	10
5	ANMELDUNG	12

1 Ihr Training

Zielgruppe

Das Training richtet sich an Fach- und Führungskräfte, die mit Kunden Verkaufs- und Beratungsgespräche führen.

Trainingsziel

Die Teilnehmer lernen, wie sie jedes Gespräch mit ihren Kunden dazu nutzen können, durch eigene Initiative positive Impulse beim Kunden zu setzen, und wie sie Gespräche verkaufsoffensiv führen können.

Praxisnutzen

Nicht nur Verkaufsgespräche, sondern praktisch jedes Gespräch mit Kunden bieten Möglichkeiten, verkaufsaktiv zu agieren oder zu reagieren. Mit der nötigen Sensibilität für die Individualität des Kunden und ausgerüstet mit einem umfassenden Repertoire an Gesprächstechniken lernen die Teilnehmer auch auf den ersten Blick kritische Situationen wie Einwände oder Reklamationen verkaufsförderlich zu gestalten.

Fortwährend werden die Strategien und Techniken auf konkrete Situationen, welche die Teilnehmer einbringen, bezogen und angewandt. Jeder Teilnehmer erarbeitet einen Leitfaden für ein reales oder mögliches Verkaufsgespräch, das er im Rollenspiel durchführt. Die Reflexion im Rahmen einer Videoanalyse bereitet ihn optimal auf den Praxiseinsatz vor. Am Ende des Trainings erstellt jeder Teilnehmer für sich einen Handlungsplan, der ihn dabei unterstützt, das Gelernte nachhaltig in die eigene Kommunikationspraxis zu integrieren.

Thematische Gliederung

1. Verkaufspsychologische Grundlagen
2. Profil und Bedürfnisse des Kunden diagnostizieren
3. Körpersprache: Haltung, Mimik und Gestik verkaufsaktiv einsetzen

4. Fragetechniken zur Bedarfsermittlung, Steuerung, Entkräftung und Überzeugung
5. Die Präsentation: Aus Interesse die Kaufabsicht erzeugen
6. Preisargumentation
7. Den Abschluss einleiten
8. Zusatzverkäufe
9. Einwandbehandlung
10. Cross- und Upselling bei Reklamationen

Nach dem Training wissen Sie:

- wie Menschen ihre Verkaufsentscheidungen treffen
- wie Sie Verkaufsmöglichkeiten im Gespräch erkennen und aktiv nutzen
- welche Gesprächsphasen Sie durchlaufen sollten
- wann Ihnen welche Fragetechnik helfen kann
- wie Sie den Preis geschickt verpacken
- welche Bedeutung die Vorteil-Nutzen-Argumentation für das Beratungsgespräch hat
- wie Sie Preisargumentationen durchführen
- mit welchen Techniken Sie den Verkaufsabschluss einleiten
- wie Sie für Zusatzverkäufe verkaufpsychologisch argumentieren
- welche Bedenken Kunden haben und mit welchen Strategien Sie darauf zielführend reagieren
- welche Techniken der Einwandbehandlung Sie in welchen Situationen wirkungsvoll einsetzen können
- wie Sie Cross- und Upselling-Potenziale bei Einwänden und Reklamationen erschließen

Methodik

Vortrag, Einzel-, Partner- und Gruppenarbeit, Diskussion, Übungen, individuelle Rollenspiele mit praxisspezifischen Situationen, Videoanalyse von Gesprächssequenzen

2 Ihr Trainer: Dr. Burkhard Radtke

Ich bin Trainer, Coach und Berater für Kommunikation, Kundendialog und Mitarbeiterführung sowie Dozent an zahlreichen Hochschulen. Im Anschluss an eine Skizze meines Tätigkeitsspektrums finden sich Angaben zu meiner Ausbildung und meinen Publikationen.

Training Coaching Beratung

Dr. Burkhard Radtke
efficientia-consulting



für

Kommunikation Kundendialog Mitarbeiterführung

Training

mit Dr. Burkhard Radtke

Komplexe Inhalte

... praxisbezogen fokussiert
... verständlich kommuniziert
... nachhaltig realisiert

Training
★ Kundendialog ★ Verkaufen und Verhandeln ★ Mitarbeitergespräche ★ Mitarbeiterführung ★ Motivation und Entwicklung ★ Konfliktlösung und Sozialklima ★ Vorträge und Präsentationen ★ Argumentation und Rhetorik
Coaching
★ Berufliche Herausforderungen ★ Konflikte und kritische Situationen ★ Persönliche Entwicklung
Beratung
★ Vorträge, Präsentationen, Berichte ★ Kundenbefragungen ★ Mitarbeiterbefragungen ★ leistungsorientierte Entlohnungs- und Incentivesysteme

Lehre	
 Universität Hamburg	Dozent für Philosophie und Ethik
 NBS Northern Business School	Dozent für Präsentationstechnik und Vortragskunst
 Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg Hamburg University of Applied Sciences	Dozent für Kommunikation und Unternehmensethik
 Hanseatische Verwaltungs- und Wirtschafts-Akademie	Dozent für Betriebspsychologie und Personalentwicklung
 Fachhochschule für Oekonomie & Management University of Applied Sciences	Dozent für Kommunikation und Persönlichkeitsentwicklung

Promotion und Studium	
 Universität Hamburg	Promotion im Fach Philosophie zum Thema „Wahrheit in der Moral. Ein Plädoyer für einen moderaten Moralischen Realismus“ bei Prof. Dr. Wolfgang Künne Gesamtnote: ausgezeichnet (<i>summa cum laude</i>)
	Studium der Germanistik, Philosophie, Anglistik, Soziologie, Betriebswirtschaftslehre und Erziehungswissenschaft: Erste Staatsprüfung für das Lehramt an der Oberstufe – Allgemeinbildende Schulen Gesamtnote: 1,0

Publikationen	
Artikel (Auszüge):	„After Sales-Service ist nicht alles – aber ohne After Sales-Service ist alles nichts“, <i>Branchen Index. Call Center & Telesales</i> 2009, „Benchmarking – Lernen von den Besten?“, <i>Acquisa</i> 11/2003, „Materieller Ansporn: Leistungsorientierte Vergütung motiviert Mitarbeiter“, <i>Teletalk</i> 08/2003, „Call Center Benchmarking: Zulässiges Kräfteressen“, <i>Teletalk</i> 10/2002, „Optimierung von Call Centern mit Hilfe des Benchmarking“, <i>Betriebswirtschaftliche Blätter</i> 08/2002, „Orakel oder fauler Zauber? Eine Betrachtung über den Deckungsbeitrag pro Call“, <i>Teletalk</i> 06/2002, „An den Besten messen: Qualitätsmanagement“, <i>Call Center Profi</i> 04/2002, „Call Center mangelhaft? Alarmierende Ergebnisse der brandaktuellen Call Center Benchmark-Studie 2001.“ <i>Response Direktmarketing</i> 03/2002, „Benchmark Studie: Call Center Standards erfüllen Erwartung nicht“ <i>Computer Zeitung</i> Nr. 3, 14.01.2002, „Metaphorische Wahrheit“, <i>CONCEPTUS XXXIV</i> (2001), „Call Center im Leistungsvergleich“, <i>Dialog</i>, 11/2001, „Service und Effizienz: Mangelhaft“, <i>Teletalk</i> 11/2001, „Wettbewerb zwingt Call Center zu Effizienz“, <i>Horizont</i> 43, 25. Oktober 2001, „Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung im Call Center“, <i>Direkt Marketing</i> Nr. 9, September 2001
Bücher:	<i>Wahrheit in der Moral. Ein Plädoyer für einen moderaten Moralischen Realismus</i> (2009) <i>Metapher und Wahrheit</i> (2001)

3 Ihr Trainingserfolg

Den Erfolg meiner Trainings bemesse ich danach, in wie weit es mir gelingt,

- das **Wissen** und die **Kompetenzen** der Teilnehmer auf- und auszubauen
- ihre **Wahrnehmung** und ihr **Bewusstsein** zu schärfen
- ihr **Handlungsrepertoire** zu erweitern
- ihre **Motivation** zu steigern, gewonnene Einsichten umzusetzen
- und ihr **Verhalten** in diesem Sinne nachhaltig zu verändern.

Um in diesen Hinsichten das Maximum zu erreichen, habe ich auf der Grundlage von empirischen Studien und meinen eigenen langjährigen Lehrpraxis unterschiedlichsten Kontexten (Schule, Berufsw Weiterbildung, Fachhochschule, Universität, Privatwirtschaft) das *Konzept des effizienten und nachhaltigen Lernens*TM in und durch Trainings entwickelt. Im Zentrum steht dabei die Kombination von spezifischen methodisch-didaktischen Instrumenten. Diese kommen vor allem während, aber auch vor und nach dem eigentlichen Training zum Einsatz und maximieren die Tiefen- und Langzeitwirkung des Trainings erfolgreich. Vier Wochen vor dem Trainingsbeginn erhält jeder Teilnehmer spezielle Unterlagen zur Trainingsvorbereitung. Diese ermöglichen ihm, sich anhand gezielter Fragen zu seiner IST-Situation, seinen Erwartungen und Zielen auf das Training vorzubereiten. Nach dem Training unterstützen u.a. regelmäßige Lernmemos sowie ein persönliches Telefoncoaching mit jedem Teilnehmer den Praxistransfer.

Das innovative *Konzept des effizienten und nachhaltigen Lernens*TM liegt sowohl allen offenen als auch allen firmeninternen Trainings von efficientia-consulting zugrunde. Es sorgt dafür, dass die Teilnehmer nicht bloß beim Wissenstransfer, sondern auch bei dem Grad der Langzeitmotivation und der nachhaltigen Verhaltensänderung Spitzenleistungen erzielen.

Permanente Evaluationen belegen die hohe Effektivität und Zufriedenheit meiner Seminarteilnehmer. Die Gesamtbewertung meiner Trainings liegt stets bei “sehr gut”.



4 Organisation und Teilnahmebedingungen

Anmeldung

Sie können sich mit dem ausgefüllten Anmeldeformular auf der letzten Seite per Fax oder Post anmelden. Um die hohe Qualität der Trainings zu gewährleisten, ist die Teilnehmerzahl auf 8 Teilnehmer begrenzt. Ihre Anmeldung wird in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Mit Ihrer Anmeldung erkennen Sie die AGB an, die unter www.efficientia-consulting.de einzusehen sind. Nach Erhalt Ihrer Anmeldung übersenden wir Ihnen eine Anmeldebestätigung, durch welche der Vertrag zustande kommt, zusammen mit der Rechnung. Die in Rechnung gestellten Beträge sind sofort fällig, spätestens jedoch bis 3 Wochen vor Seminarbeginn auf das in der Rechnung angegebene Konto zu überweisen. Sollte die Rechnung bis zum Beginn des Seminars nicht beglichen worden sein, behalten wir uns den Ausschluss der Teilnehmer vor.

Durchführung

Die Seminare finden jeweils am ersten Tag von 11 bis 19 Uhr und am zweiten Tag von 9 bis 17 Uhr in ausgewählten Tagungshotels statt. Gerne übernehmen wir für Sie die Hotelreservierung. Der Vertrag über die Hotelleistung kommt ausschließlich zwischen dem Teilnehmer und dem Hotel zustande. Termine und Veranstaltungsorte finden Sie auf dem Anmeldeformular auf der letzten Seite.

Teilnahmegebühr

In der Teilnehmergebühr für das zweitägige Training in Höhe von € 1.290,-- (zzgl. MwSt.) enthalten sind:

- Die Teilnahme an dem Training
- Die Tagungspauschale für Seminarräume und Technik
- Die Verpflegung (zwei gemeinsame Mittagessen, Erfrischungs- und Pausengetränke)
- Ein Abschlusszertifikat mit einer Auflistung der behandelten Inhalte

- Umfangreiche Trainingsunterlagen in einem Handbuch
- Schriftliche Trainingsvorbereitung 4 Wochen vor dem Training
- Mindestens 4 schriftliche Lernmemos zur Transfersicherung über ein Jahr im Anschluss an das Training
- ein viertelstündiges Telefoncoaching mit Dr. Burkhard Radtke bis 3 Monate nach dem Training nach individuellem Bedarf und individueller Vereinbarung mit jedem Teilnehmer

Stornierung

Wird die Anmeldung zu einem offenen Seminar durch den Teilnehmer/Auftraggeber zurückgezogen, entfällt der Seminarpreis, wenn die Abmeldestornierung spätestens 4 Wochen vor Seminarbeginn schriftlich bei efficientia consulting eingeht. Bei einer Stornierung zwischen 4 und 2 Wochen vor Seminarbeginn wird der halbe, bei späterer Abmeldung der volle Seminarpreis fällig. Wir behalten es uns vor, ein Seminar spätestens zwei Wochen vor Beginn abzusagen, wenn die Mindestteilnehmerzahl von 5 Teilnehmern nicht erzielt wird. Der Teilnehmer/Auftraggeber hat die Wahl zwischen unverzüglicher Erstattung der Seminargebühren oder Teilnahme an einem Ersatztermin. Etwaige dem Auftraggeber durch eine Absage oder Verschiebung entstehende zusätzliche Kosten werden nicht erstattet.

Falls Sie Interesse an einem geschlossenen Training für Ihre Abteilung oder Ihr Unternehmen haben: Ich biete „Verkaufsaktiv agieren und reagieren“ auch als firmeninternes Training an. Nehmen Sie gerne mit mir [Kontakt](#) auf.

ANMELDUNG

Offenes Training mit DR. BURKHARD RADTKE

*Diese Anmeldung einfach ausdrucken, ausfüllen und per Post oder Fax
zurücksenden.*

efficientia-consulting
Dr. Burkhard Radtke
Eilbeker Weg 36

22089 Hamburg

Faxanmeldung:
040 – 68 99 05 97

VERKAUFSAKTIV AGIEREN UND REAGIEREN

Training zur nutzenorientierten Argumentation in Kundengesprächen

☐ 15./16. Jan. 2010

Hamburg

☐ 11./12. März 2010

München

☐ 16./17. Juni 2010

Hamburg

☐ 16./17. Sept. 2010

Berlin

Verbindliche Trainingsanmeldung durch:

Vorname und Name	Firma und Funktion
Straße und Hausnummer	PLZ und Ort
Telefon und Durchwahl	E-Mail
Datum	Unterschrift

1. Teilnehmer

☐ = Anmelder

2. Teilnehmer

Vorname und Name	Vorname und Name
Telefon und Durchwahl	Telefon und Durchwahl
E-Mail	E-Mail

1. Anmeldung: Bitte senden Sie uns dieses ausgefüllte Anmeldeformular per Fax oder Brief. Um die hohe Qualität der Trainings zu gewährleisten, ist die Teilnehmerzahl auf 8 begrenzt. Ihre Anmeldung wird in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Mit Ihrer Anmeldung erkennen Sie die AGB an, die unter www.efficientia-consulting.de einzusehen sind. Nach Erhalt Ihrer Anmeldung übersenden wir Ihnen eine Anmeldebestätigung, durch welche der Vertrag zustande kommt, zusammen mit der Rechnung. Die in Rechnung gestellten Beträge sind sofort fällig, spätestens jedoch bis 3 Wochen vor Seminarbeginn auf das in der Rechnung angegebene Konto zu überweisen. Sollte die Rechnung bis zum Beginn des Seminars nicht beglichen worden sein, behalten wir uns den Ausschluss der Teilnehmer vor.

2. Teilnahmegebühr: In der Teilnehmergebühr für das zweitägige Training in Höhe von € 1.290,- (zzgl. MwSt.) enthalten sind: Die Teilnahme an dem Training, die Tagungspauschale für Seminarräume und Technik, die Verpflegung (zwei gemeinsame Mittagessen, Erfrischungs- und Pausengetränke), ein Abschlusszertifikat mit einer Auflistung der behandelten Inhalte, umfangreiche Trainingsunterlagen, eine Seminarvorbereitung, mindestens 4 Lernmemos sowie ein viertelstündiges Telefoneinzelcoaching. Die Seminare finden jeweils am ersten Tag von 11 bis 19 Uhr und am zweiten Tag von 9 bis 17 Uhr in ausgewählten Tagungshotels statt. Gerne übernehmen wir für Sie die Hotelreservierung. Der Vertrag über die Hotelleistung kommt ausschließlich zwischen dem Teilnehmer und dem Hotel zustande.

3. Stornierung: Wird die Anmeldung zu einem offenen Seminar durch den Teilnehmer/Auftraggeber zurückgezogen, entfällt der Seminarpreis, wenn die Abmeldestornierung spätestens 4 Wochen vor Seminarbeginn schriftlich bei *efficientia consulting* eingeht. Bei einer Stornierung zwischen 4 und 2 Wochen vor Seminarbeginn wird der halbe, bei späterer Abmeldung der volle Seminarpreis fällig. Wir behalten es uns vor, ein Seminar spätestens zwei Wochen vor Beginn abzusagen, wenn die Mindestteilnehmerzahl von 5 Teilnehmern nicht erzielt wird. Der Teilnehmer/Auftraggeber hat die Wahl zwischen unverzüglicher Erstattung der Seminargebühren oder Teilnahme an einem Ersatztermin. Etwaige dem Auftraggeber durch eine Absage oder Verschiebung entstehende zusätzliche Kosten werden nicht erstattet.

efficientia-consulting
DR. BURKHARD RADTKE
Eilbeker Weg 36
22089 Hamburg

Telefon: +49 (0)40 68 99 05 98

Fax: +49 (0)40 68 99 05 97

E-Mail: info@efficientia-consulting.de
<http://www.efficientia-consulting.de>