

Kunden beraten auf hohem Niveau

Kommunikationstraining für Fachleute aus Gewerbe und Technik

Die anspruchsvollste Technik und die besten Materialien beeindruckt einen Kunden nur, wenn er deren Nutzen erkennt. Dann allerdings beißt er an. Wenn private und auch geschäftliche Auftraggeber genau wissen, was sie für ihr Geld bekommen, sind sie eher bereit, hochwertige Leistungen entsprechend zu bezahlen.

Ob individuelle Einzelanfertigungen oder moderne Standards: Hohe Qualität muss erklärt werden, weil Kunden oft „Äpfel mit Birnen“ vergleichen. Für die Entscheidungsfindung bei mehreren Beteiligten, z. B. bei einer Geschäftsleitung oder bei Ehepaaren, brauchen Sie diplomatisches Geschick und eine zeitsparende Strategie, um nicht zwischen alle Fronten zu geraten.

In diesem Seminar lernen und erproben Sie anhand Ihrer eigenen Produkte und Dienstleistungen, wie Sie Ihre Zielkunden am besten beraten können, so dass möglichst oft aus dem attraktiven Angebot auch ein Auftrag wird.

Ihr Nutzen:

- Funktionen, Bedienung und Fachbegriffe anschaulich erklären
- Hochwertige Bauteile und Materialien nützlich und wertvoll darstellen
- Zeit sparen durch Hilfsmittel sowie gute Vor- und Nachbereitung der Beratung
- Kunden binden durch realistische, verlässliche Leistungsversprechen

Seminarinhalt:

- Ausführliche Beratung: Vor oder nach Auftragserteilung?
- Was muss der Kunde wissen, um sich zu entscheiden?
- Fachsprache und Umgangssprache: Wer braucht was?
- Sachlichen Nutzen und emotionalen Mehrwert ansprechen
- Halbwissen von Laien höflich korrigieren
- Beratungsstrategien für unentschlossene oder unter sich uneinige Kunden
- Informationssicherung für den Kunden und für die eigenen Mitarbeiter
- Keine Angst vor „Preisfragen“!

Teilnehmerkreis:

Inhaber und Fachleute mit Kundenkontakt, Vertrieb und Kundendienst



Sind Sie Würth-Kunde? Dieses Thema wird auch im Handwerkerzentrum angeboten. Browser-Stichworte: Würth Kundenseminare

https://www.wuerth.de/web/de/awkg/unternehmen/karriere_3/akademie/hwz_kundenseminare/akademie_wuerth_hwz.php

Vera Naumann, M. A. Freiberufliche Trainerin in der Erwachsenenbildung. Studium der **Rhetorik** und der **Erwachsenenbildung** an der Universität Tübingen. Auslandsstudium und Lehrtätigkeit 1989-90 an der Washington University of St. Louis, Missouri, USA. Selbständig seit 1992. Verheiratet mit Joachim Wender seit 2001. Rätin im Ortschaftsrat Rohrdorf 2009-2014. Dozentin im **Career Service** der Universität Tübingen seit 2005. Lehrbeauftragte an der Hochschule für Wirtschaft und Umwelt Nürtingen: **Management Skills** (im Masterstudiengang International Finance, auf Englisch) seit 2006. Zusammenarbeit mit dem **Handwerkerzentrum** der Akademie Würth seit 2004.



Kontakt: Fichtenstraße 18, 72184 Eutingen im Gäu, Tel. 07457 697700
info@vera-naumann.de, www.vera-naumann.de