

### Entscheidungsfindung mit der AIDA-Formel:

Attention	aufmerksam werden: Was ist das denn?
Interest	Interesse zeigen: Wie funktioniert das?
Desire	den Wunsch entwickeln: Das will ich haben!
Action	aktiv werden: anfragen, bestellen, kaufen

## Produkte und Dienstleistungen erklären

### So verstehen Ihre Auftraggeber\*innen, was Sie leisten können

Wer einen Nutzen für sich erkennt und Begeisterung spürt, hat Ihr Produkt oder Ihre Leistung schon fast gekauft. Stellen Sie selbstbewusst vor, was Sie anbieten, und verbinden Sie das mit den Interessen und Bedürfnissen Ihrer Kunden!

Fachleuten fällt es manchmal schwer, komplexe technische oder vertragliche Inhalte in verständliche Worte zu fassen. Das kann man aber lernen und üben, und dann macht es richtig Spaß – die Leute wollen Ihnen zuhören.

Mit guten Erklärungen von Produkten kann man Zeit und Geld sparen. Austesten, wie viel der Gesprächspartner schon weiß, konkrete und für ihn relevante Anwendungsbeispiele verwenden, gute Einführung in die Benutzung – so lassen sich Enttäuschungen, Falschanwendung und Reklamationen vermeiden.

In diesem Seminar arbeiten wir an griffigen Formulierungen für Ihren Arbeitsalltag. Sie können direkt üben, wie es funktioniert!

### Seminarinhalte:

- Nutzen erklären, damit der Interessent etwas kauft
- Anwendung erklären, damit der Kunde es richtig einsetzt, pflegt oder benutzt
- Profi, Amateur, Laie: Welcher Kunde sollte wie viel wissen?
- Zwei unterschiedliche Wege, etwas zu erklären
- Rechtliche Erwägungen für Ihre Informationen und Tipps zur Dokumentation
- Begeisterung wecken – die emotionale Seite der Informationen

**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. 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. Multiplikatoren-Ausbildung für Schüler-Trainer\*innen seit 2015.

