

Service Sales – Dienstleistungen aktiv vermarkten und verkaufen

**Lernen Sie die Besonderheiten kennen und nutzen Sie
die richtigen Hebel für Ihren Erfolg**

Zweitätiges Intensiv-Seminar

Emotionalisierung, Steigerung des Kundennutzes

Leistungen zu verkaufen, die man nicht sehen, anfassen, riechen oder hören kann – dabei tun sich sehr viele Kunden schwer. Noch schwieriger gestaltet es sich, wenn die Dienstleistung präventiven Zwecken dient. Die Frage ist, wie man den Wert oder die Features einer Dienstleistung oder eines Service so überzeugend erklären kann, sodass der Kunde begeistert ist und bei Ihnen kauft. Und wann ist der beste Zeitpunkt ein Angebot zu machen? Serviceangebote sind in der Regel erklärungsbedürftig und der Kunde kann sie nicht einfach selber aus dem Regal nehmen. Umso mehr zählt die Emotionalisierung und messbare Steigerung des Kundennutzens in der Argumentation für den jeweiligen Kunden.

Dabei bieten gerade Services und Dienstleistungen in der heutigen Zeit ein weit größeres Potenzial für Differenzierung und Kundenbindung als Produkte!

Ihr Nutzen & Inhalte

Sie lernen die Besonderheiten und die Erfolgsfaktoren im Dienstleistungs- und Serviceverkauf kennen und können im Verkaufsgespräch erkennen, welche Faktoren für Ihre Kunden hohe Priorität haben.

Nach dem Seminar sind Sie in der Lage, die unterschiedlichen Bedarfe der Ansprechpartner in verschiedenen Funktionen zu definieren und entsprechende Argumentationsketten zu formulieren. Sie lernen Methoden kennen, um lösungsorientierte Verkaufs- und Beratungsgespräche vorzubereiten und erfolgreich abzuschließen sowie Kundenverhalten zu erkennen und für sich zu nutzen. Dabei erfahren Sie, wie Sie werthaltige Kunden identifizieren und systematisch entwickeln.

Mit einer Toolbox, die Sie im Seminar erhalten, können Sie flexibel reagieren und situativ Lösungen anbieten.

Profitieren Sie vom praxisorientierten Know-how und den Erfahrungen unserer Experten.

Inhalte

- Von der Verkaufsstrategie zur eigenen Verkaufstaktik
- Kunden strategisch segmentieren und entwickeln
- Das Prinzip: Consultative Value Service Selling
- Emotionalisierung und strategische Vermarktung von Dienstleistungsprodukten
- Die drei Säulen des erfolgreichen Dienstleistungsverkaufs:
 - Kundentypologie
 - Involvement
 - Stufenverkauf
- Maßnahmenplan zur Realisierung und Erfolgssteigerung der individuellen Verkaufsziele

Methoden

- Impulsreferate
- Plenumsdiskussionen
- Gruppenarbeiten
- Reale Verkaufsrollen-szenarien
- Präsentation mit Feedback:
- Die Teilnehmer präsentieren ihre Dienstleistung und den daraus resultierenden Kundennutzen.
- Jeder Teilnehmer erhält ein ausführliches Trainerfeedback.

- **Dauer**
2 Tage
- **Beginn/Ende**
Jeweils 09:00 bis 17:30 Uhr
- **Zielgruppe**
Techniker, Ingenieure und Kundenberater, die über Verkaufserfahrung verfügen, im Dienstleistungsverkauf tätig sind oder sein werden – branchenübergreifend
- **Unsere Leistungen**
Seminarteilnahme & Networking
Seminarunterlagen
Getränke und Mittagessen
Teilnahmebescheinigung
- **Ihr Investment**
€ 1.860,- zzgl. MwSt.

Information und Anmeldung

ISS International Business School
of Service Management
Dorotheenstraße 29 a
D-22301 Hamburg

+49 40 536 991-55
contact@iss-hamburg.de
www.iss-hamburg.de

Stand 19.04.2018.
Änderungen vorbehalten.