

Workshop	Inhalte
1. Rollenverständnis	Reflexion über eigenes Jobverständnis, Verantwortlichkeiten und Erwartungen an die eigene Rolle als Vertriebsprofi – ein neuer Erkenntnisgewinn? Und was folgt daraus?
2. Kommunikationsstrategien im Kundengespräch	Evaluation der verschiedenen Komponenten des Kundengesprächs (z.B. Gesprächseinstieg, nonverbale Kommunikation, aktives Zuhören oder Feedback geben); Bin ich offen für einen Perspektivwechsel und für eine Verhaltensänderung im Kundengespräch?
3. „Fragen-Werkzeugkasten“	Erarbeiten gezielter Fragetechniken für das Kundengespräch: Wann sind welche Fragen sinnvoll, lösungs- und zielorientiert? Was sind meine präferierten Fragen im Kundengespräch? Wie souverän und erfolgreich nutze ich meinen „Fragen-Werkzeugkasten“ im Kundengespräch?
4. Einwandbehandlung	Einwand oder Vorwand: erkennen und reagieren. Wie finde ich das im Kundengespräch heraus? Wie gehe ich mit der Erkenntnis um? Was ist mein nächster Schritt?
5. Handlungsvereinbarung	Gesprächsabschluss ≠ Handlungsvereinbarung Wie vereinbare ich zusammen mit Kunden eine konkrete Handlungsvereinbarung unter Win-Win-Gesichtspunkten? Manchmal erfordert es etwas Mut!
6. Roleplays	Vertriebsprofis trainieren und probieren aus: Simulierte Kundengespräche unter Einbeziehung der erarbeiteten Lösungen und Ideen aus den Workshops 1-5 • Setting: Kunde – Vertriebsprofi – Observer • Trainingsregeln: ✓ respektvoller und wertschätzender Umgang miteinander ✓ man kann keine Fehler machen ✓ bereit für Perspektivwechsel + Verhaltensänderungen ✓ mutig sein ✓ Spaß haben
7. Key Account Management	Key Account ≠ Key Account. Wie definiere ich in meinem Verkaufsgebiet einen Key Account? Wie plane ich – angelehnt daran – meine Ressourcen? Es werden u.a. Aspekte wie Kundensegmentierung, Bedarfsanalyse, Zielsetzung (kurz-mittel-langfristig), KPI-Definition, etc. interaktiv diskutiert und erarbeitet. Ziel: Perspektiven wechseln, neue Chancen erkennen, den eigenen Plan reevaluierten und gegebenenfalls adaptieren.