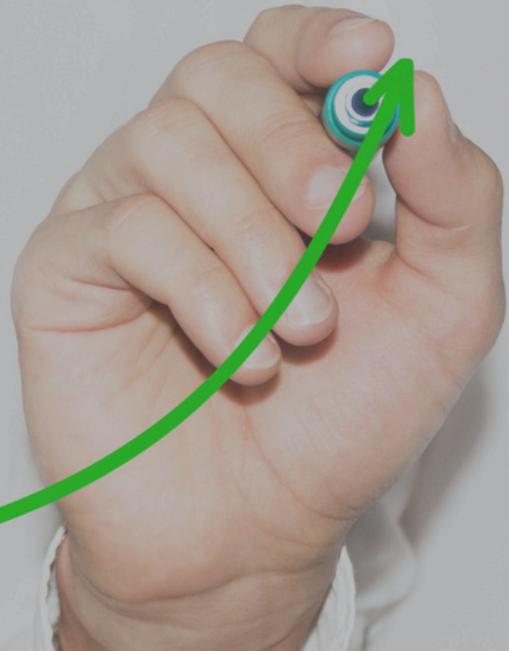


Intensivseminar

Vertrieb



AKTUELLE HERAUSFORDERUNGEN:

- deutliche **Investitionszurückhaltung** vieler KMUs
- aktiver Vertrieb, d.h. „**Holgeschäft**“ ist nach langer Zeit im Geschäftskundenbereich wieder erforderlich
- hohe Arbeitsbelastung des Einzelnen durch vakante Stellen und zunehmende Regulatorik
- **kaum offene Zeitfenster** für aktiven Vertrieb
- wenig Weiterbildungsangebote zu Selbstorganisation und Gesprächsführung

In unserem Tagesseminar lernen Sie als **Geschäfts- und GewerbekundenbetreuerInnen**, wie Sie ungenutztes Vertriebspotenzial im Bestandskundensegment systematisch heben.

Sie kommen **vom Reagieren ins aktive Handeln** und nutzen die Chancen, die bislang ungenutzt bleiben.

DARUM SOLLTEN SIE DABEI SEIN:

- ein **intensiver Präsenztag** mit Vollverpflegung im Wissenschaftszentrum in Kiel
- **Top-Vertriebs-Experte** als Referent
- **praxisnahe Inhalte**, die Sie direkt in den Arbeitsalltag integrieren können
- **Networking** mit Geschäfts- und GewerbekundenbetreuerInnen verschiedenster Kreditinstitute
- **moderne Präsentation & Moderation** des Seminars

Seminarinhalte

MODUL 1 - Telefonate



OUTBOUND-TELEFONATE

Aktive Kundenansprache am Telefon - ohne konkreten Aufhänger

Die TeilnehmerInnen lernen, wie Bestandskunden mit geringer Kontaktdichte wertschätzend und gezielt angesprochen werden. Mit Hilfe von praxiserprobten Gesprächshilfen und klaren Leitlinien für die telefonische Kundenansprache, geht es um:

- Aufbereitung von **sicheren Gesprächseinstiegen und Gesprächsaufhänger** am Telefon – auch ohne konkreten Aufhänger.
- Üben von **aktivem Zuhören** - Bedarfe aus dem Gespräch heraus erkennen und im Dialog bleiben.
- Lernen, die **richtigen Fragen** zu stellen, um Gespräche zu steuern und verlässliche Termine zu vereinbaren.
- Meistern von **Hemmnissen** bei der aktiven Kundenansprache.



INBOUND-TELEFONATE

Veredeln von eingehenden Anrufen

Ziel des Seminars ist es, zu vermitteln, wie eingehende **Kundenanrufe über die reine Anliegen-Bearbeitung hinaus genutzt** und damit „veredelt“ werden können.

Durch das Präsentieren von Techniken zum gezielten Zuhören und das Steuern von Gesprächen wird das Vertriebspotenzial gezielt ausgeschöpft. Diese sind u. a.:

- **Erkennen von Situationen**, die eine Veredelung ermöglichen.
- Konkretes Vorgehen bei der Veredelung zur **Gestaltung des Mehrverkaufs**.
- **Behandlung von Widerständen** bei der aktiven Kundenansprache im Inbound.

Modul 2 - Kundengespräche und -pflege



PERSÖNLICHES KUNDENGESPRÄCH

Upselling leicht gemacht

Die TeilnehmerInnen lernen, wie sie ein **Kundengespräch strukturiert gestalten**.

Sie erhalten Hilfsmittel zur Gestaltung des Grundsatzgesprächs – klar, strukturiert und ohne Produktfokus.

Ziel ist es, verbindlich aufzutreten und **Gespräche authentisch und sicher zu meistern**, auch wenn es schwierig wird.



KUNDENPFLEGE

Nachsorge nach Produktabschlüssen

Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf der **Nachsorge nach Produktabschlüssen**.

Die TeilnehmerInnen erlernen, wie sie das „**Dranbleiben**“ am Kunden klar organisieren.

Ziel ist es, abgeschlossene Geschäfte konsequent nachzuverfolgen, Kundenzufriedenheit zu sichern und weitere Gesprächsanlässe vorzubereiten.

So entsteht eine kontinuierliche, strukturierte und **nachhaltige Kundenbeziehung**.

Modul 3 - Selbstorganisation



Auf Grund von hoher Arbeitsbelastung und zunehmender Regulatorik scheint oftmals nur ein „Reagieren“ auf Kundenanfragen möglich zu sein. Mit Hilfe von Werkzeugen für eine **gute Selbstorganisation** am Arbeitsplatz lernen die TeilnehmerInnen, wie **aktive Vertriebsarbeit fest im Alltag verankert** werden kann. Der Referent vermittelt praxisnah u.a.:

- Wie persönliche **Vertriebsroutinen** entstehen, die **im Tagesgeschäft umsetzbar sind** und integriert werden können.
- Wie **feste Zeitfenster** für aktive Kundenkontakte geschaffen und geschützt werden.
- Wie **stetige Akquisition** nachhaltig wirkt.

Methodik

Eine Besonderheit dieses Seminars liegt in der Art und Weise der Präsentation der Inhalte.

Herr Rothe verschreibt sich einer **praxisnahen und einfachen Vorgehensweise**. Die TeilnehmerInnen können so ihre **vertriebliche Handwerkskiste** um wirkungsvolle Verkaufstaktiken erweitern.

Es wird anhand realer Kundensituationen und **echter Gesprächsbeispiele** aus dem Bankenalltag trainiert, so dass ein wirkungsvoller **Transfer in die tägliche Praxis** erfolgen kann.

Referent



Heiko Rothe - Trainer Werkstatt Leinetal

Heiko Rothe ist erfahrener **Vertriebsberater und Trainer für Sparkassen und Genossenschaftsbanken**. Seit vielen Jahren begleitet er bundesweit den Vertrieb im Privat- und Firmenkundengeschäft. Derzeit unterstützt er u.a. die Neuausrichtung von Service- und Businesscentern.

Sein Schwerpunkt liegt auf der **aktiven Kundenansprache** per Telefon, der Selbstorganisation im Vertrieb sowie einer machbaren und gut strukturierten Integration von aktiver Vertriebsarbeit in den Arbeitsalltag. Sein Ziel: nachhaltige Vertriebsroutinen entstehen lassen.

Sein Leitsatz lautet: „**Aus der Praxis für die Praxis!**“

Details

Zeiter & Verpflegung

09:00 - 17:00 Uhr

inkl. gemeinsamer Mittagspause
(Vollverpflegung)



Kosten
649,00 EUR
zzgl. gesetzlicher
Umsatzsteuer

Veranstaltungsort
Wissenschaftszentrum
in Kiel



ANMELDUNG

Hiermit melde ich mich verbindlich für das
Intensivseminar "Vertrieb" der RQP GmbH an.

SEMINARTERMIN: nach individueller Abstimmung

TeilnehmerIn

NAME, VORNAME

ANSCHRIFT

E-MAIL-ADRESSE

TELEFONNUMMER (bestenfalls mobil)

Arbeitgeber

KREDITINSTITUT

ANSCHRIFT

ANSPRECHPARTNER (für Rechnungen)

E-MAIL-ADRESSE

DATUM, ORT

UNTERSCHRIFT

RQP

Die Berater-Experten

Bitte senden Sie Ihre ausgefüllte Anmeldung an:
info@rqp-beratung.de