

Zukunftskompetenz für Organisationen
Stärken managen - nachhaltige Personalentwicklung

Kompetenzimpulse Verkauf und Service

Lernen Sie hier unsere Angebote zur stärkenorientierten Kompetenzentwicklung mit der LIFO®-Methode kennen.

Kompetenzimpulse können online Medien und Kontakte, Vorträge, Workshops oder Trainings unterschiedlichster Zeitdauer sein, die die methodische, soziale und emotionale Kompetenz der TeilnehmerInnen steigern.

Inhalte:

- | | |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1. Mit Stärke, Persönlichkeit, Serviceorientierung und -exzellenz begeistern | Seite 2 |
| 2. Mit Stärke und resilienter Persönlichkeit im Verkauf gewinnen | Seite 5 |



VAMOS! Mag. Walter Buchinger

4771 Sigharting | Thalmannsbach 8
M: +43 664 91 51 039 | T: +43(7766) 40 11
E: buchinger@va-mos.net | U: www.va-mos.net



1. Mit Stärke, Persönlichkeit, Serviceorientierung und -exzellenz begeistern

Herausforderungen

Dem Dienstleistungssektor kommt schon heute die größte Bedeutung zu, wenn es um die Erhaltung und Schaffung von Arbeitsplätzen, der Wertschöpfung und um die Wirtschaftlichkeit der dort zugeordneten Unternehmen geht – und der Trend steigt weiter. Wenn Produkte immer austauschbarer werden, ist es die Qualität von Services und Dienstleistungen und die Serviceorientierung der Mitarbeiter, die immer größere Unterschiede für die Kunden und deren Loyalität macht.

Typische Fragen

Folgende Fragen sind für Ihre Servicequalität möglicherweise relevant:

- Wir erbringen so viele Leistungen – welche Begeisterungsmerkmale sind aber wirklich relevant und wie gut erfüllen wir diese schon?

- Wir machen regelmäßig Kundenzufriedenheitsmessungen – wie können wir unsere Dauerleiden in den Griff bekommen, wie können wir im Verhalten der Mitarbeiter Verbesserungen erreichen?
- Wie gut reagieren unsere Mitarbeiter bei Stress und kritischen Konflikt- oder Beschwerdesituationen auf die Kunden?
- Wie können wir MitarbeiterInnen in Servicecentern unterstützen, Sinn und Motivation zu finden und widerstandsfähig gegen Stress und Belastungen zu werden?
- Wie können wir uns als Unternehmen durch exzellenten Service vom Wettbewerb abheben und damit unsere Marktposition sichern bzw. ausbauen? Wie können wir somit leichter Kunden an unser Unternehmen binden und neue Kunden dazugewinnen?

Schritte zur Serviceexzellenz

Mit dem LIFO®-Fragebogen ‚Service-Orientierungs-Stile‘ kann die Serviceorientierung von MitarbeiterInnen, Gruppen, Geschäftsbereichen und ganzen Organisationseinheiten transparent gemacht werden. Es wird ein Profil der verwendeten Stärken im Service erstellt und ein Vorgehen erarbeitet, wie die Servicestile erweitert, ein für die Kunden besserer Service geboten und die Kundenzufriedenheit und –loyalität gesteigert werden können

Die individuelle Auswertung gibt auch wertvolle Rückschlüsse, für welche Situationen Ihre bestehenden Strategien hilfreich sind und auch, wann Sie sinnvollerweise neue bzw. alternative Strategien für ihr Verhalten ausprobieren/entwickeln sollten, um die Serviceerlebnisse von Kunden positiv zu gestalten.

Praxisnahe Gesprächssituationen mit erweiterten Stilen werden (auf Wunsch mit Videoanalyse) geübt und durch konstruktives Feedback ggf. verbessert. Damit entstehen Selbstsicherheit und Motivation für perfekten Kundenservice – auch mit heiklen Kunden und in anspruchsvollen Kundensituationen.

Was haben Sie davon?

Mit der LIFO®-Methode können ServicemitarbeiterInnen ihre eigenen Gespräches- und Verhandlungsmuster und die ihrer Kunden erkennen und lernen, besser damit umzugehen. Sie können Gespräche, Beziehungen und Verhandlungen bei Kunden mit anderen Verhaltensstilen leichter managen und erfolgreicher sein.

Die LIFO®-Methode hilft, da viele Konflikte aus Missverständnissen, nicht kongruentem Verhalten bei ServicemitarbeiterInnen oder Ihren Gesprächspartnern entstehen und dann in der Konflikt-/Stressspirale die Fähigkeit und die Motivation, die Situation und die Missverständnisse zu klären, oft nicht gegeben sind.

Sie erkennen Ihre Konflikt- und Stressfallen sowie die anderer und sehen, wo sie

"Inkongruenzen" zwischen ihrer Absicht, Ihrem Verhalten und der Wirkung bei anderen aufweisen. Sie lernen neues, geeigneteres Verhalten im Serviceumfeld, mit dem sie leichter die gewünschten Wirkungen erzielen können.

Würden Sie gerne die Chancen von Service-Exzellenz zur Kundenbindung besser nutzen?

Ein 100 % iger Kundenfokus und ideale Einbettung in Servicestrategien und vorhandene –standards ist uns wichtig!

Nennen Sie uns Ihre Wünsche und Ziele und wir konzipieren ein individuelles, auf nachhaltige Umsetzungserfolge orientiertes Trainings- und/oder Coachingkonzept für Einzelpersonen oder Serviceteams.





2. Mit Stärke und resilienter Persönlichkeit im Verkauf gewinnen

Herausforderungen

Besonders in beratungsintensiven Branchen ist das Verkaufsgespräch der Erfolgsfaktor. Als Konsument wundert man sich oft, warum man sich für die Marke X entschieden hat, obwohl Y ja ev. sachlich besser gewesen wäre. Fast immer sind emotionale Faktoren (Vertrauen, Sicherheit, Sympathie u.v.a.) im Verkauf die entscheidenden Asse im Ärmel professioneller Verkäufer.

Typische Fragen

In elf Jahren als Verkaufstrainer bearbeitete ich u.v.a. folgende klassischen Fragen:

- Wenn über Sympathie in den ersten sieben Sekunden eines Kontaktes entschieden wird, worauf muss ich dann besonders Acht geben?
- Was will der Kunde wirklich? Was ist für ihn und sein Umfeld kaufentscheidend? Wie kann ich den Bedarf des Kunden durch richtige Fragen und gutes Zuhören gut erkennen?
- Wie kann ich den Nutzen einer Lösung in der Sprache des Kunden präsentieren und argumentieren?
- Ich kenne 100 Vorteile unseres Produktes/Services. Welche sind für den Kunden wirklich relevant und wie erkenne ich, wenn er abschlussbereit ist?
- Einwände sind ja angeblich ein Kaufsignal – aber wie kann ich diese wirklich gut zerstreuen?
- Wie kann ich nach dem Kauf den Kunden so begeistern, dass er mich/uns eventuell weiterempfiehlt?

Wie Sie die richtigen Wege zum Verkaufs-Gipfelsieg gehen können?

Mit dem LIFO®-Fragebogen ‚Verkaufsstile‘ können die persönlichen Stärken, Übertreibungen und Schwachstellen und Optimierungsmöglichkeiten ermittelt werden. Die Auswertung gibt auch wertvolle Rückschlüsse, wie sich Verhaltensstile auf Erfolg oder Misserfolg im Verkauf auswirken können und wie verträglich eigene Verhaltensstile mit denen von Kunden (mit unterschiedlichen Verhaltensstilen) sind.

Praxisnahe Verkaufsgespräche werden (auf Wunsch mit Videoanalyse) geübt und durch konstruktives Feedback ggf. verbessert. Das verbessert die Selbstsicherheit und Kommunikation im Kundengespräch und erhöht die Chancen von Verkäufern und Beratern deutlich, mit allen Kundenstilen optimal die Beziehung aufzubauen und kundenorientiert zu präsentieren und erfolgreich zu verkaufen.

Was haben Verkäufer, Verkaufs- und Vertriebsleiter davon?

Die LIFO® -Methode hilft VerkäuferInnen, ihre Verkaufskompetenz zu stärken, ihre Kunden zu überzeugen und die Leistungen Ihres Unternehmens optimal zu präsentieren. Sie werden eine emotionale Beziehung zu Ihren Kunden finden, die es ermöglicht, gemeinsam die bestmögliche Problemlösung zu erreichen. Darüber hinaus erlangen sie mit der LIFO®-Methode ein tieferes Wissen darüber, wie sie am besten Abschlüsse erzielen.

Sie lernen, die folgenden Fragen beim Kunden umzusetzen:

- Wie spreche ich die Sprache des Kunden?
- Wie erkenne ich die Signale, die mir der Kunde gibt?
- Wie schließe ich das Geschäft erfolgreich ab?
- Wie gehe ich mit schwierigen Kunden um?
- Wie erkenne ich meine eigenen Blockaden und wandle sie in Chancen um?

Mit der LIFO®-Methode können Führungskräfte im Vertrieb erfahren, wie sie die Leistung von MitarbeiterInnen im Verkaufs- und Beratungsbereich erhöhen können, weil sie besser auf die einzelnen Kundenansprechpartner eingehen und ihren Einfluss auf die Entscheidungsträger optimieren können.

Ihre Verkaufsmannschaft möchte gerne noch kundenorientierter präsentieren, argumentieren und verkaufen?

Elf Jahre Erfahrung mit Verkäufern und Beratern aus verschiedensten Branchen sollten Sie nutzen. Nennen Sie uns Ihre Wünsche und Ziele und wir konzipieren ein individuelles, auf nachhaltige Umsetzungserfolge orientiertes Verkaufstraining für Ihre Verkaufserfolge von morgen.