

CURRICULUM

Modul 3 - Vertriebsorganisation und Kundenorientierung

Ziele: Die Teilnehmer können nach Absolvierung des Seminarmoduls

- mit der Arbeitsweise und der Begriffswelt vertrieblich agierender Firmenstrukturen umgehen
- besitzen Kompetenz im Umgang mit IT-gestützten CRM-Systemen
- können kundenorientiert denken und (ver-) handeln
- können Verhandlungen jeder Art besser meistern

- Inhalte & Methoden:**
- **Einführung in vertriebliche Denkweisen, Abläufe und Strukturen**
 - Aktuelle Herausforderungen im Vertrieb
 - Einordnung und Abgrenzung vertrieblicher Strukturen und Geschäftsprozesse in einer Firma
 - Planung von Vertriebs- und Marketingaktivitäten
 - **Customer Relationship Management (CRM) - vom theoretischen Ansatz zur praktischen Arbeit mit einem CRM-System**
 - Theoretischer Hintergrund
 - Anforderungen an IT-gestützte CRM-Systeme
 - Praktische Arbeit mit einem CRM-System
 - **Verkaufsgespräche systematisch vorbereiten und durchführen**
 - Terminvereinbarung am Telefon
 - Die ersten 10 Minuten meistern
 - **Überzeugend argumentieren in Verkaufsgesprächen**
 - Fragen richtig einsetzen
 - Nutzenorientiert argumentieren
 - Umgang mit Vor- und Einwänden
 - **Viele praktische Übungen und Rollenspiele**

Übersicht

