

Zielgruppe

Mitarbeitende aus dem Bereich Verkauf/Vertrieb

Essenz

Ziel ist es, mögliche Berührungsängste von Mitarbeitenden aus dem Bereich Vertrieb/Verkauf mit Online-Medien in positive virtuelle Erlebnisse zu verwandeln.
Die Teilnehmenden erhalten fachlichen Input, wie sie entsprechend der jeweils genutzten Medien professionell und überzeugend kommunizieren, einen guten, persönlichen Kontakt zu ihren Kunden halten und erfolgreiche Verkaufsprozesse gestalten können.

Methodik

Interaktive Online-Übungen, Kleingruppenarbeit, Fallarbeit inklusive direktem Feedback im virtuellen Seminarraum. Ein Trainerduo begleitet Sie durch die Module.

Umfang

3 Module á 90 Minuten

optional zusätzlich Einzelcoaching á 45 Minuten und/oder Module zu Fachthemen á 60 Minuten

Inhalt

Modul 1: Kickoff mit großer Gruppe – Kennenlernen der Medien (32 TN)

- Kennenlernen
- Learning by doing (Videokonferenz)
- Breakout rooms á 2 TN
- Möglichkeiten selbst erleben (Poll, Ja/Nein Abfragen, Hände hoch, etc.)
- Wo stehen die Teilnehmenden? Stärken/Schwächen? Erfahrungen? Wovor haben sie Respekt?
- Fachlicher Input über Verkaufen am Telefon/in virtuellen Räumen
- Was ist/geht anders online/am Telefon
- Richtlinien für erfolgreiche Telefonate/Videogespräche
- Abschluss

Modul 2: Praxis-Training in Kleingruppen – Erleben der Medien (4 Gruppen á 8 TN)

- Screening der Kompetenzen. (Kunden-)Gespräche simulieren. Im Anschluss Feedback.
- Arbeiten in Breakout rooms
- 2 x 30 Minuten in zwei Gruppen mit jeweils einem Trainer für Feedback (danach Trainertausch)
- Abschlussrunde im Plenum – Feedback und Fragen

optional Modul 3: Weitere Module auf Wunsch der Teilnehmer

Teilnehmer können sich ihre Schwerpunkte selbst auswählen, z.B.:

- Eröffnungsphase online empathisch gestalten
- Persönlichen Kontakt am Telefon herstellen
- Telefonate effizient gestalten – Gesprächszeitverkürzung
- Dos und Don´ts in Online-Konferenzen/beim Telefonieren
- Umgang mit aufgebrachten Kunden in Online-Konferenzen/am Telefon
- Besonderheiten bei Telefon-/Videokonferenzen
- Einwandbehandlung
- Nutzenargumentation
- Fragetechniken intensivieren
- Abschluss gestalten

optional Modul 4: Einzelcoaching online nach Bedarf

Einzelcoachings online á 45 Minuten zur Klärung individueller Themen

Modul 5: Abschluss mit großer Gruppe (32 TN)

- Feedback
- Resumee aus den Veranstaltungen
- Zusammenfassung der Beobachtungen aus den einzelnen Übungsgesprächen (förderliches/hinderliches Verhalten)
- Aus Erfahrungen lernen und teilen
- „Was habt ihr in den letzten Wochen erlebt?“