Fach- und Nutzenargumentation im (Neu-)Kundengespräch

Zielgruppe

Mitarbeitende im Kundenkontakt

Essenz

Warum soll der Kunde kaufen? Neben dem Vertrauen in die ADM/KAM und ihr Unternehmen geht es insbesondere um Vertrauen in die Produkte und den Mehrwert, den der Kunde erhält. Dieses Training vermittelt Techniken zur Fach- und Nutzenargumentation und darüber hinaus Werkzeuge, um den Kunden ganzheitlich zu überzeugen.

Methodik

Trainer-Input, Einzel-, Partner-, Gruppenarbeit, Gesprächsübungen, Diskussion, Fallarbeit, Reflektieren in der Gruppe

Umfang

180 Minuten

Inhalt

Fach- und Nutzenargumentation

- Kundenziele analysieren und für die Argumentation aufzubereiten
- Priorisierung der Argumente
- Differenzierung der Argumentationstechniken
- Strukturen und Tools für die Entwicklung von Fach- und Nutzenargumenten

Gesprächstechniken für die Argumentation

- Taktischer Einsatz der Argumente
- Positivformulierungen
- Was können wir für ihre Kunden tun?
- Mit den eigenen Argumenten „arbeiten“
- Durch die Argumentation in einen Dialog treten
- Durch Argumente einen Abschluss vorbereiten

Praxissimulation