


# Geschäftsabschluss – Techniken und Taktik im Kundengespräch

## Zielgruppe

Mitarbeitende im Kundenkontakt

## Essenz

Am Ende gilt es, den „Sack zu“ zu machen. Sei es bei Bestandkunden mit weiteren Aufträgen oder bei Neukunden. In diesem Training werden Techniken und Taktiken vermittelt, um den Abschluss vorzubereiten und zum Abschluss zu kommen.

## Methodik

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

## Umfang

180 Minuten

## Inhalt

## Die Kunden und sich Richtung Abschluss führen

- Die „Angst“ der ADM/KAM vor der Abschlussfrage
- Rhetorische Werkzeuge, den Kunden aus der Gegenargumentation und Einwänden zu führen
- Techniken und Taktiken, den Kunden Richtung Abschluss zu führen
- Den Rückblick auf vorherige Gesprächsphasen vermeiden

## Die Kunden zum Abschluss/zur Entscheidung bringen

- 15 Techniken und Taktiken, den „Sack zu“ zu machen
- Minimum-Ziel: Neuer Termin – Maximum-Ziel: Auftrag
- Dem Kunden einen Ausblick geben
- Verbindlichkeit erzielen
- Kognitive Dissonanzen vermeiden
- Beziehungsmanagement nach dem Abschluss

## Praxissimulation