

Seminarreihe „Verkaufsoptimierung“

Das Wichtigste in Kürze

Schulungsdauer:
25 Unterrichtsstunden
in 5 Modulen à 5 Unterrichtsstunden,
verteilt auf 4 Monate

Schulungsort:
Volkshochschule Heilbronn
Kirchbrunnenstr. 12

Teilnehmerzahl:
10 – 12

Seminargebühr:
340 € pro Person

Teilnahmebedingungen und Anmeldung:
Ihre Anmeldung erbitten wir schriftlich bis
28. Februar 2012, danach ist kein Rücktritt
mehr möglich. Es gelten unsere allgemeinen
Geschäftsbedingungen.

Ansprechpartnerin

Volkshochschule Heilbronn
Karin Schulz
Fachbereich Allgemeinbildung
Telefon: 07131 9965-43
E-Mail: schulz@vhs-heilbronn.de



Seminarreihe „Verkaufsoptimierung“ für Einzelhandel und Gewerbe

Eine Kooperation der
Stadtinitiative Heilbronn und der
Volkshochschule Heilbronn

Seminarreihe „Verkaufsoptimierung“ für Einzelhandel und Gewerbe

März – Juni 2012

Anmeldeschluss:

Dienstag, 28. Februar 2012

(Anmeldungen an vhs Heilbronn,
Kursnr. R550A15)

Referententeam:

Trainer und Coaches von **Profileon**
Personal und Organisationsentwicklung
Bernd Meuer
74405 Gaildorf
www.profileon.de

Schulungszeiten:

Jeweils montags
17 – 21:30 Uhr
(inkl. kürzerer Pause)

Schulungsort:

Volkshochschule Heilbronn
Kirchbrunnenstr. 12

Ausgangssituation

Boomende Internetverkäufe und der Verdrängungswettbewerb durch Handelsketten machen Kundenbindung und gewinnbringenden Umsatz für den Einzelhandel und das Gewerbe – auch in unserer Region – immer schwieriger. Für eine dauerhaft erfolgreiche Marktpräsenz ist ein gut aus- und weitergebildetes sowie motiviertes Verkaufsteam eine elementare Voraussetzung.

Die Volkshochschule Heilbronn bietet in Kooperation mit der Stadtinitiative Heilbronn für Heilbronner Einzelhandel und Gewerbe hierzu eine modular aufgebaute Seminarreihe an. Die Gesamtkonzeption ist bewusst auf 5 Trainingsintervalle angelegt, um eine effektive und nachhaltige Umsetzung der Seminarinhalte in die Praxis zu erreichen.

Zielsetzung

Die Seminarreihe vermittelt, wie das Verkäuferverhalten im Kundenkontakt optimal gestaltet werden kann und wie eine für Kunde und Verkäufer angenehme, vertrauensvolle Beziehungsebene erreicht wird.

Die Seminarteilnehmer erlernen strukturierte Vorgehensweisen für den Gesprächsverlauf und erfragen den konkreten Bedarf Ihrer Kunden. Die Teilnehmenden erfahren, wie sie Produkte und Dienstleistungen durch bedarfsorientierte und klar verständliche Nutzenargumentation anbieten.

Auch die Verbesserung der Kommunikation und Wirkung am Telefon sind Zielsetzung, ebenso wie das Verstehen und Nutzen von Beschwerde und Reklamation zur Kundenbindung.

Nicht zuletzt wird die Gestaltung einer guten produktiven Atmosphäre im Verkaufsteam unterstützt und gefördert.

Für eine dauerhafte und erfolgreiche Umsetzung der Seminarinhalte in den Arbeitsalltag ist die Begleitung durch die jeweilige Führungskraft empfehlenswert.

Seminarinhalte

Modul 1

5. März 2012

Kommunikation und Selbstverständnis

- Einstellung zum Kunden
- Ausstrahlung
- Rhetorik und Körpersprache
- Motivation

Modul 2

26. März 2012

Verkaufstechniken und -erfolge

- Struktur im Kundengespräch
- Beraten
- Bedarfsorientierte Argumentation
- Produktdarstellung zum Kundennutzen

Modul 3

23. April 2012

Beschwerde und Reklamation

- Reklamation als Chance
- Lösungsorientierte Gesprächsführung
- Umgang mit Konfliktsituationen
- Fragetechniken
- Erschaffen von Win-Win Situationen

Modul 4

14. Mai 2012

- Telefonkommunikation
- Besondere Beziehungsebene am Telefon
- Kundenorientierte Gesprächsstrukturierung
- Lösungsorientierung bei Weiterleitung und Rückruf

Modul 5

18. Juni 2012

- Wertschätzung und Akzeptanz
- Umgang mit Konflikten
- Teamentwicklung
- TEAMwork

Anmeldung für die Seminarreihe „Verkaufsoptimierung“

Name:	Vorname:	
Straße:	PLZ:	Ort:
Telefon:	E-Mail (falls vorhanden):	
Firma/Betrieb:	PLZ:	Ort:
Straße:	Unterschrift TeilnehmerIn:	
Ich erkenne die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Volkshochschule Heilbronn gGmbH an und bin mit einer Speicherung meiner Daten – nur zum internen Gebrauch – einverstanden.		

Lastschrift-Einzugsermächtigung:
Hiermit ermächtige ich Sie widerruflich, die von mir zu entrichtende Gebühr zu Lasten meines Girokontos durch Lastschrift einzureichen. – Wenn mein Konto die erforderliche Deckung nicht ausweist, besteht keine Verpflichtung zur Einlösung. – Teileinlösungen werden nicht vorgenommen.

Name der Bank/Sparkasse/des Postgiroamts

Bankleitzahl

Unterschrift für Einzugsermächtigung/eggf. Firma

Konto-Nummer

Datum

Ich zahle per Überweisung nach Rechnungsstellung durch die Volkshochschule Heilbronn.

Name Bevollmächtigter der Firma

Unterschrift

(falls abweichend vom Teilnehmer)
Name, Vorname des Kontoinhabers/inhaberIn

Datum

Name Bevollmächtigter der Firma

Unterschrift