



## Basisseminar für Verkaufs- und Beratungskompetenz

### Einleitung

Die Erwartungen und Ansprüche der Kundinnen und Kunden werden immer grösser. Das spürt man nicht zuletzt auch in den Beratungsgesprächen. Denn eine unzufriedene Kundin oder ein unzufriedener Kunde erzählt das Erlebte mindestens fünfmal häufiger als zufriedene Kundinnen und Kunden. Umso wichtiger ist es, dass Beratungsgespräche als positive Erlebnisse in Erinnerungen bleiben. Lernen Sie in diesem Seminar die wichtigsten Grundlagen für erfolgreiche Beratungen kennen.

### Seminarziele

Sie erarbeiten einfache Leitlinien, um sich resp. Ihre Dienstleistungen und Produkte „besser“ zu verkaufen. Dafür eignen Sie sich Kenntnisse zu den Grundlagen, Methoden und dem Vorgehen bei Beratungen an. Durch den praxisbezogenen und aktiven Austausch erhalten Sie mehr Sicherheit im Umgang mit der Kundschaft.

### Seminarinhalt

- Bedeutung und Wirkung der Beratung in der Elektrobranche (gestern, heute und in Zukunft)
- Vorbereitung auf Gespräche mit der Kundschaft (Hilfsmittel)?
- Sprache der Kundinnen und Kunden
- Aktuelle Themen der Elektrobranche (Vernetzung, E-Mobilität, Werterhaltend, Serviceangebote, Sicherheitschecks etc.)
- Bedürfnisanalyse (Zweck und Vorgehen)
- Fragetechniken
- Angebotserstellung gemäss Wunsch der Kundschaft
- Erstellung eines Alternativangebots aufgrund Bedürfnisanalyse
- 80 / 20 Regel (Einfluss)
- Preisgespräche und Vorgehen
- Zusätzliche Dienstleistungen für die Kundschaft
- Erledigte Aufträge bei der Kundschaft: Sinn und Zweck der Nachbetreuung
- Bedeutung von Referenzen und Empfehlungen
- Aktuelle Beispiele aus dem Berufsalltag

### Zielgruppe

Alle die in direkten, oder indirekten Kundenkontakt stehen und interessierte.

### Referenten

Marcel Voyame, Business- und Verkaufsberater, EIT.swiss

### Dauer

Halbtags: 13.15Uhr bis 16.45Uhr

**Anzahl Teilnehmer min. / max.: 7/ 12**

---