



NEXT LEVEL IM VERKAUF: KUNDENZENTRIERUNG LEBEN

Kundenbeziehungen aufbauen und wertschöpfend gestalten.



IHRE ZIELE

UNSERE MISSION

Emotion trifft Konsequenz. Den Blickwinkel „Einkaufserlebnisse für den Kunden schaffen“ statt dem reinen „Verkaufsdanken“ in die Köpfe und Herzen der Mitarbeiter setzen, ist die zentrale Aufgabenstellung der Aus- und Weiterbildung im Handel für die nächsten Jahre. Der Auftrag „Kundenbeziehungen aufzubauen und wertschöpfend zu gestalten“ geht über die Verkaufsbereitschaft am POS weit hinaus und erfordert ein neues Rollenverständnis im Verkauf.



HUTNER TRAINING AG
Mit Freude Stärken entfalten.

IHRE

Situation

WIEDERKOMMEN GEWÜNSCHT

Es gibt kaum ein Unternehmen, das sich nicht eine hohe Kundenorientierung auf die Fahne schreibt. Doch in der Praxis scheitert die Umsetzung nicht nur an den Frequenzschwankungen oder Mitbewerbern, sondern vor allem auch an dem Rollenverständnis mancher Berater, an dünnen Personaldecken und unzeitgemäßen Prozessen. Kurzum: in vielen Unternehmen fehlen nicht nur Begeisterungsfaktoren, sondern in erster Linie umsetzbare Praktiken und Qualitätsstandards, die ein Abrutschen in die ungeliebte „Zone der Enttäuschungsfaktoren“ verhindern. Erst wenn Kundenzufriedenheit geschaffen werden kann, entfaltet das Sahnehäubchen der „Begeisterung“ die gewünschte Wirkung.

NUR SO WERDEN KUNDEN ZUM WIEDERKOMMEN ANIMIERT.

UNSERE

Lösung

DURCH DIE BRILLE DES KUNDEN

Das „Können“ im Sinne der reinen Beherrschung von Verkaufstechniken, führt nicht automatisch zur Hochstimmung. Erst wenn sich dieses „Wie“ mit dem „Wollen“ verbindet, entsteht daraus ein Qualitätsstandard, der einen Rahmen für Kundenbegeisterung aufspannt. Wenn sich die Berater mit Empathie die Kundenbrille aufsetzen, kann durch das gewonnene Verständnis der Kundensicht, ein persönlicher Mehrwert geboten werden. Gerade dieser andere Blickwinkel ist erforderlich, damit der Kunde gerne wiederkommt und das Unternehmen weiterempfiehlt. So steigern Sie die Besuchshäufigkeit und den Durchschnittsbö.

KUNDEN MÖCHTEN BEGEISTERT WERDEN.

Next Level im Verkauf: *Kundenzentrierung* leben

Kundenbeziehungen aufbauen und wertschöpfend gestalten.



IN DREI STUFEN

ZUR KUNDENZENTRIERUNG



Stufe 1 | Erlebnisrecherche

Realitäts- & Zielcheck

- ≈ **Erlebnischeck am POS** durch den Hutner-Berater selbst
- ≈ **Interviews** mit ausgewählten Beratern
- ≈ Strukturierte **Stärken- und Schwächenanalyse** der Kundenberührungspunkte



Stufe 2 | Beraterworkshops

Kundenzentrierung entwickeln (2 mal 1 Tag)

- ≈ **Definition der Zielsetzung** - was soll der Kunde auf der Fläche erleben und welche Berührungspunkte sollen eingebunden werden
- ≈ **Ihre Definition des Mindestanspruches** - in Hochfrequenzphasen
- ≈ **Ihr Anspruch an exzellente Beratung** - zu Niedrigfrequenzzeiten



Stufe 3 | Trainings

Ausarbeitung und Start Trainings

- ≈ **Ausarbeitung der Trainingskonzepte**- individuelle Anpassung entsprechend Ihrem erarbeiteten Konzept
- ≈ **Nachhaltige Trainingseinheiten** - emotional, aktiv, systematisch
- ≈ **Umsetzung und Start** der Trainings im Unternehmen



HUTNER TRAINING AG
Mit Freude Stärken entfalten.

IHR MEHRWERT

Ihre Ziele, Ihre Marke, Ihre Rahmenbedingungen -
ein individuelles Konzept exakt auf Ihr Unternehmen abgestimmt



Aufbauend auf bestehenden Trainings- und Verkaufskonzepten
angereichert durch die Kundenperspektive



Analyse, Konzept und Umsetzungsbegleitung aus einer Hand



Handouts, Visuals und Arbeitsmittel zur Nachhaltigkeit



Der Fokus liegt auf dem Blickwinkel des Kunden



DAS WICHTIGSTE

IN KÜRZE

FÜR WEN



≈ Jedes Unternehmen, das sein
Markenversprechen erlebbar machen will

ABLAUF



- ≈ Realitätscheck
- ≈ 2 Beratertage mit jeweiliger Ausarbeitung
des Konzepts
- ≈ Konzept mit Handouts und Arbeitsmitteln

Kosten: 7990 ,- Euro*

* zzgl. MwSt., Reisekosten, Hotel- und Verpflegungskosten;
Die Kosten für Trainingsausarbeitung und -Durchführung
werden individuell vereinbart.

IHR KONTAKT

Sie haben Fragen oder benötigen detaillierte
Informationen zum Next Level im Verkauf und den
passenden Trainingsangeboten?

Wir beraten Sie gerne!



HUTNER TRAINING AG

Mit Freude Stärken entfalten.

Steinbacher Straße 10 ~ D-87758 Kronburg

Tel.: +49 (0) 8394 92608-0 ~ Fax: +49 (0) 8394 92608-44

info@hutner.de ~ www.hutner.de

