

# Verkaufs- Training 4.0:

In 3 Stufen zur  
Kundenbegeisterung

„Wichtig für mich ist die *Kombination*  
aus Fachkompetenz und *Einfühlungsvermögen*.“

Eva Martens, Top Performerin bei Cyberport



## Next Level im Verkauf: *Kundenzentrierung* leben

KUNDENBEZIEHUNGEN AUFBAUEN UND WERTSCHÖPFEND GESTALTEN.

### 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.

### 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.

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.

# Verkaufstraining 4.0: In 3 Stufen zur Kundenbegeisterung

KUNDENBEZIEHUNGEN AUFBAUEN UND WERTSCHÖPFEND GESTALTEN.



„...Führungskräfte sind die *Multiplikatoren* der Vorgaben und Strategien, die wir uns *gemeinsam* überlegen.“

Gerhard Poppenberger, Abteilungsleiter Stores Cyberport



## IN 3 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 x 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.

## 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 Beratungstage mit jeweiliger Ausarbeitung des Konzepts
- ≈ Konzept mit Handouts und Arbeitsmitteln

**Kosten: 7.990 €\***

\* zzgl. MwSt., Reisekosten, Hotel- & 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

