

*Verkaufs-  
Training*

*in 3 Stufen zur  
Kundenbegeisterung*



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

Eva Martens, Top Performerin bei Cyberport

KUNDENBEZIEHUNG AUFBAUEN UND WERTSCHÖPFEND GESTALTEN

## Next Level im Verkauf: *Kundenzentrierung leben*

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 Frequenzschwankungen, sondern vor allem auch an dem Rollenverständnis mancher Berater, an dünnen Personaldecken und unzeitgemäßen Prozessen.

**Wiederkommen erwünscht** - 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.

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.

**Durch die Brille des Kunden** - 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.

Der Auftrag „Kundenbeziehungen aufzubauen und wertschöpfend zu gestalten“ geht über die Verkaufsbereitschaft am POS weit hinaus und erfordert ein neues Rollenverständnis im Verkauf. Mit dem „Next Level im Verkauf“ erarbeiten wir mit Ihnen Ihr individuelles Konzept zur Performancesteigerung am POS.



[www.hutner.de/verkaufs-training-4-0/](http://www.hutner.de/verkaufs-training-4-0/)

# KUNDENBEZIEHUNG AUFBAUEN UND WERTSCHÖPFEND GESTALTEN

## *Verkaufstraining:* In 3 Stufen zur Kundenbegeisterung



## KUNDENBEZIEHUNG AUFBAUEN UND WERTSCHÖPFEND GESTALTEN

### *Verkaufstraining:* In 3 Stufen zur Kundenbegeisterung

#### *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 (2x 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

### Individuelle Ausarbeitung

Ihre Ziele, Ihre Marke, Ihre Rahmenbedingungen – ein perfektes Konzept exakt auf Ihr Unternehmen abgestimmt.



### Weiterentwicklung

Aufbauend auf bestehenden Trainings- und Verkaufskonzepten, angereichert durch die Kundenperspektive.



### Nach Maß

Analyse, Konzept und Umsetzungsbegleitung aus einer Hand.



### Umsetzungsstärke

Workbooks, Visuals und Videos für bessere Nachhaltigkeit.



### Praxisnah

Der Fokus liegt auf dem Blickwinkel des Kunden.

## Kundenstimmen & Referenzen



Wir setzen auf die Stimme und den Erfolg unserer Kunden. Hier finden Sie ehrliche Statements zur Zusammenarbeit mit uns und wie erfolgreich und wertschöpfend diese für das Unternehmen ist.



**HUTNER AG**

Mit Freude Stärken entfalten.

IHR

## KONTAKT

Bei uns beginnt jede Beratung mit einer professionellen Auftragsklärung zum individuellen Anliegen.

### Kontaktieren Sie uns:

Telefon +49 (0) 8394 92608-0

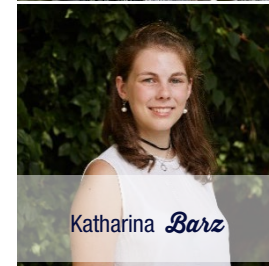
E-Mail: [info@hutner.de](mailto:info@hutner.de)



Claudia *Engel-Hutner*



Nikolaus *Leopold*



Katharina *Barz*



Giulia *Göggerle*



Marina *Schwemmer*