

„Wer die Instinktwelt und die Emotionen wegzensiert, bleibt bei bekannten Lösungen stehen. Märkte leben von und mit Emotionen. Wer hier gefühlzensiert agiert, erreicht niemals die Herzen der Kunden – weder innerhalb noch außerhalb des Unternehmens. Empathie ist ein echter Wettbewerbsvorteil.“
Getrud Höhler

Coaching von Arbeitsteams in Vertrieb und Service

Ob Mitarbeiter*in im Außendienst, Vertriebsinnendienst, im Kundenservice oder Beschwerdemanagement: Sie sind es, die an der ‚Front‘ das Unternehmen gegenüber dem Kunden repräsentieren. Kunden zu binden und Kunden zu gewinnen sind hier die Hauptaufgaben, bei denen es Ihnen gelingen muss, den Kundennutzen von Produkten und Dienstleistungen attraktiv und transparent darzustellen.

Das aber nicht allein: Bei allem gilt es, die eigene Wahrnehmung zu sensibilisieren, die ‚Fühler‘ auszustrecken und die ‚Antennen‘ aufzustellen, um ein Stück weit in die emotionale Welt des Gegenüber einzutauchen und darüber die Erwartungen und Bedürfnisse besser verstehen und letztlich auch passgenauer bedienen zu können. Gerade bei ‚kritischen‘ Kunden oder in Beschwerdesituationen ist ein ausgeprägtes Verhandlungsgeschick immens wichtig.

Das bester CRM-Programm ersetzt nicht die Kompetenzen Ihrer Mitarbeiter*innen

Wie viel Zeit wird benötigt, um einen Neukunden zu gewinnen? Wie wenig Zeitaufwand kann es kosten, um einen Altkunden zum erneuten Kunden zu machen? Wie viel ‚kostet‘ Sie ein ‚verlorener‘ Kunden? Unter diesen Fragestellungen investieren Unternehmen viele tausende Euro in komplexe CRM-Lösungen, um jede*n Mitarbeiter*in im Kundenkontakt bestmöglich zu unterstützen.

Darüber hinaus gilt es jedoch, das individuelle Verhandlungsgeschick über Einfühlungsvermögen und Rollenbewusstsein zu trainieren.

Hierzu dienen Instrumente, Techniken und Vorgehensweisen, die – bei richtiger Anwendung – zur Erhöhung von Verkaufserfolgen beitragen.

Kunden besser verstehen. Kunden-Bedarfe passgenauer bedienen.

Wie kann ich meine Kunden besser verstehen? Wie kann ich erfahren, was Sie wirklich brauchen? Im Coaching trainieren wir mit Arbeitsteams aus Vertrieb und Service verschiedene Methoden und Techniken, die Sie dabei unterstützen sollen, Erwartungen des Kunden konkret in Erfahrung zu bringen und Bedürfnisse sich bewusst zu machen.

Durch die Möglichkeit und Befähigung zum selbstbewussten, eigenverantwortlichen Handeln Ihrer Mitarbeiter, werden Kundenbedürfnisse rasch und individuell befriedigt und Ihr Unternehmen für Ihre Kunden noch attraktiver.

Verkaufen Sie nicht nur hervorragende Produkte und Dienstleistungen. Verkaufen Sie auch Emotionen: Gestalten Sie gemeinsam mit Ihren Kunden eine partnerschaftliche Beziehung, in der sich Ihre Kunden besser verstanden, wertgeschätzt und akzeptiert fühlen.