

Modulinhalte und Ziele

„Qualifiziert mit Kunden kommunizieren“



| Nr. | Titel | Inhalt | Ziele | Handouts |
|-----|-----------------------------------|--|--|--|
| 01 | Einführung in Ihr Beljean Seminar | In diesem ersten Modul, der Einführung (1 Stunde 2 Minuten), erarbeiten wir uns gemeinsam einige Grundlagen, auf denen in den Folgemodulen dann situationsbezogen aufgebaut wird | <ul style="list-style-type: none"> - Begriffsdefinitionen - Erste Grundlagen - Gemeinsames Verständnis - Wer hohe Ziele anstrebt, muss seine Wirkung auf andere steigern - Erkenne Deine Stärken und baue sie aus - Blamiere Dich täglich - Motivation für die kommenden Übungen wecken | <ul style="list-style-type: none"> - Merkblatt „Verkaufsphilosophie“ |
| 02 | Die freie Rede | In diesem Modul, der freien Rede (25 Minuten), erarbeiten wir uns gemeinsam Möglichkeiten, um sowohl im Dialog mit anderen als auch in Präsentationen aller Art mehr Nachhaltigkeit unserer Wirkung zu erzeugen. | <ul style="list-style-type: none"> - Erkennen erster Ansatzpunkte zur Wirkungssteigerung | <ul style="list-style-type: none"> - Übungsblatt „freie Rede“ - Merkblatt „die freie Rede“ - Arbeitsheft „die freie Rede“ |
| 03 | Brainstorming | In diesem Modul mit dem Thema „Brainstorming“ (27 Minuten) machen wir uns bewusst, warum es uns und auch unseren Kunden im Tagesgeschäft häufig an kreativen Einfällen mangelt und was dagegen getan werden kann | <ul style="list-style-type: none"> - Einbahndenken bewusst gemacht und Motivation für neue Wege aufgebaut - Suche die 70. Idee, begeistere Dich dafür und handle zielbewusst! - Hinweis auf Wirkung durch Äußerlichkeiten (Körper-, Mundgeruch, Fingernägel, Stift) | <ul style="list-style-type: none"> - Merkblatt „Schlüssel zum Erfolg“ - Arbeitsheft „Die vergessene Macht“ |

Modulinhalte und Ziele

„Qualifiziert mit Kunden kommunizieren“



| Nr. | Titel | Inhalt | Ziele | Handouts |
|-----|----------------------------|---|--|--|
| 04 | Selbstreflektion | <p>In diesem Modul mit dem Titel „Selbstreflektion“ (9 Minuten) gebe ich Ihnen insgesamt vier Fragebögen an die Hand. Diese sollen Ihnen helfen, sich über bestimmte Themen rund um die Interaktion mit anderen Menschen Gedanken zu machen. Ferner werden Ihnen diese Fragen helfen, Ihre Stärken in sich (neu) zu entdecken.</p> <p>Im Modul 19 bespreche ich, warum ich diese Fragen gestellt habe</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Die Arbeit an und mit mir selbst hat begonnen - Ich bin motiviert zur Arbeit an mich selbst | <ul style="list-style-type: none"> - Selbstreflektion Fragebogen 1 - Selbstreflektion Fragebogen 2 - Selbstreflektion Fragebogen 3 - Selbstreflektion in Krisenzeiten - Arbeitsheft „Den ganzen Menschen sehen“ - Arbeitsheft „Die vergessene Macht“ - Arbeitsheft „Schlüssel zum Erfolg“ |
| 05 | Zeit- und Selbstmanagement | In diesem Modul (14 Minuten) beschäftigen wir uns mit der wichtigsten Währung im Kundenkontakt – unserer eigenen Zeit. Welche Aspekte sind hier wichtig, damit wir unsere Ziele nicht aus dem Auge verlieren? | <ul style="list-style-type: none"> - Es steht uns genügend Zeit zur Verfügung. Wir müssen sie nur sinnvoll nutzen - Wir setzen uns täglich ein Ziel und verfolgen es konsequent. | <ul style="list-style-type: none"> - Merkblatt „Den Erfolg wollen“ - Arbeitsheft „Schlüssel zum Erfolg“ |
| 06 | Was bedeutet „Verkaufen“? | In diesem Modul beschäftigen wir uns mit der Frage, wie beliebt klassische Verkäufer im Ansehen der Gesellschaft sind, was „verkaufen“ eigentlich bedeutet und welche Schlüsse wir für unser Tagesgeschäft daraus ziehen können (7 Minuten) | <ul style="list-style-type: none"> - Lernen, andere zu Handlungen zu veranlassen | |

Modulinhalte und Ziele „Qualifiziert mit Kunden kommunizieren“

| Nr. | Titel | Inhalt | Ziele | Handouts |
|-----|--------------------------------------|---|---|--|
| 07 | Was ist unser Ziel im Kundenkontakt? | Was ist unser eigentliches Ziel im Vertrieb: Umsatz machen, Ziele erreichen, Neukunden, glückliche Kunden? Lässt sich das überhaupt verallgemeinern? Hier finden Sie Antworten auf diese spannenden Fragen (12 Minuten) | - Jeder Kunde ein Fackelträger | |
| 08 | Die Grundlagen der Kommunikation | Wir sehen einen potenziellen Kunden zum ersten Mal persönlich. Auf was sollten wir achten, was nicht offensichtlich ist? Wie können wir in solchen Situationen unsere Wirkung gegenüber dem Kunden nachhaltig steigern? Dieses Modul gibt darauf Ideen und Antworten. Was ist unser eigentliches Ziel im Vertrieb: Umsatz machen, Ziele erreichen, Neukunden, glückliche Kunden? Lässt sich das überhaupt verallgemeinern? Hier finden Sie Antworten auf diese spannenden Fragen (36 Minuten) | - Sofortige Motivation für die Umsetzung im Alltag - Die Grundlagen der Kommunikation werden erkannt | - Merkblatt „der erste Kontakt“ - Merkblatt „Gesprächsführung“ - Merkblatt „Verkaufsphilosophie“ - Arbeitsheft „Gesprächsführung“ |
| 09 | Den Kunden für uns gewinnen | Was brauchen wir, um uns vor dem Wettbewerb nicht fürchten zu müssen? Wie gewinnen wir Kunden für uns, wenn Produkte und Preise immer transparenter sind? In diesem Modul (25 Minuten) bekommen Sie Anregungen, auf denen Sie für Ihr Geschäft aufbauen können | - Auf die Einstellung kommt es an - Mit unserer Einstellung versetzen wir Berge: Dem Kunden liegt daran, dass wir ihm Auftrieb geben, nützlich sind und Sicherheit geben | - Merkblatt „Auch Kunden brauchen Pflege“ - Arbeitsheft „Auch Kunden brauchen Pflege“ |

Modulinhalte und Ziele „Qualifiziert mit Kunden kommunizieren“

| Nr. | Titel | Inhalt | Ziele | Handouts |
|-----|------------------------------|---|--|---|
| 10 | Der Zweck von Präsentationen | Wie viele wirklich gute Präsentationen haben Sie schon erlebt? Was machte den Unterschied aus? Was können Sie tun, damit sich Ihre Zuhörer in Sie verlieben? Lassen Sie sich überraschen, was schon alles an Erfahrung dazu in Ihnen steckt (23 Minuten) | <ul style="list-style-type: none"> - Was Spaß macht, bringt Erfolg - Wir helfen dem Kunden, sich in unseren Vorschlag zu verlieben. Nicht nur mit dem Kopf, auch mit dem Bauch verkaufen wir - Wir erzeugen in den Köpfen unserer Kunden eindeutige Bilder, die möglichst wenig Interpretationen zulassen | - Merkblatt „Überzeugend präsentieren“ |
| 11 | Wirkungsvoll telefonieren | Telefonansprache, Kaltakquise – das rote Tuch vieler Menschen im Vertrieb. Ohne das Telefon geht es aber auch nicht. Welche einfache Veränderung unserer Vorstellung hilft uns dabei, mit Leichtigkeit und Schwung zu telefonieren? Lassen Sie sich überraschen (18 Minuten) | <ul style="list-style-type: none"> - Wir verstehen uns als Überbringer eines Gewinns, nicht als Bittsteller | <ul style="list-style-type: none"> - Vorlage Termin Dr. Seifert - Merkblatt „Wirkungsvoll telefonieren“ |
| 12 | Den Preis verkaufen | Manche Menschen im Vertrieb scheuen die Preisdiskussion wie der Teufel das Weihwasser. Warum ist das so? Was können wir tun, um mit dieser ganz natürlichen Hürde gut umzugehen? In diesem Modul (16 Minuten) finden Sie Antworten, die Ihnen helfen, diese Frage zukünftig mit Freude und Elan anzugehen | <ul style="list-style-type: none"> - Die Instrumente haben wir gelernt, jetzt kommt es auf unsere Einstellung an - Wir sind auf unsere Leistungen stolz und deshalb auch auf den Preis | - Merkblatt „Den Preis verkaufen“ |

Modulinhalte und Ziele

„Qualifiziert mit Kunden kommunizieren“



| Nr. | Titel | Inhalt | Ziele | Handouts |
|-----|---|---|---|---|
| 13 | Wie werde ich den Kunden garantiert schnell wieder los? | Wie wichtig ist die Zusammenarbeit im Unternehmen über Abteilungsgrenzen hinweg, um dem Kunden an allen Berührungspunkten (neudeutsch "Touchpoints") ein optimales Einkaufserlebnis zu garantieren? Auf humorvolle Art und Weise bekommen Sie hier Beispiele, wie es nicht sein sollte und Antworten, um es besser zu machen (42 Minuten) | <ul style="list-style-type: none"> - Eine exzellente Kundenpflege wird durch Treue und Weiterempfehlung belohnt | <ul style="list-style-type: none"> - Woran scheitern Geschäftsbeziehungen? - Kundenverlust - Kundenkiller – der Film „(Beschreibung)“ - Arbeitsheft „Auch Kunden brauchen Pflege“ |
| 14 | Umgang mit Reklamationen | Der erste Gedanke an reklamierende Kunden ist häufig negativ. Wie aber können wir gerade Reklamationen dazu nutzen, den unzufriedenen Kunden langfristig an uns zu binden und sie sogar zu unseren Fan`s zu machen? Es ist gar nicht so schwer, die hier besprochenen Punkte anzuwenden (16 Minuten) | <ul style="list-style-type: none"> - Jetzt können wir zeigen, was qualifizierte Kommunikation mit Kunden bedeutet - Reklamationen sind Chancen. Wir beweisen dem Kunden, dass er bei uns am besten aufgehoben ist. | <ul style="list-style-type: none"> - Merkblatt „Reklamationen sind Chancen“ |
| 15 | Erfolgreich abschließen | Der Höhepunkt im Verkaufsprozess – der Abschluss. Viele Verkäufer pflegen hierzu eine gesunde Hassliebe. Ganze Bücher wurden schon darüber geschrieben und Verkaufstrainer entwickelten immer raffiniertere Methoden. Was aber braucht es IN UNS, um erfolgreich abzuschließen. Dieses Modul (20 Minuten) gibt dazu Ideen, Anregungen und Antworten | <ul style="list-style-type: none"> - Wir gewinnen an Abschluss – Sicherheit und erleben die Bedeutung persönlicher Wertschätzung - Wir erkennen die Abschluss-Signale. - Wir bauen dem Kunden die Ja-Straße. | <ul style="list-style-type: none"> - Merkblatt „Erfolgreich abschließen“ |

Modulinhalte und Ziele

„Qualifiziert mit Kunden kommunizieren“



| Nr. | Titel | Inhalt | Ziele | Handouts |
|-----|---|---|---|---|
| | | | - Wir schätzen unsere Kunden und das schätzen unsere Kunden. | |
| 16 | Das schriftliche Angebot | Auf was ist zu achten, wenn wir Angebote erstellen? Wie erhöhen wir die Chance, dass unser Angebot wahrgenommen wird. Welche Punkte helfen uns, damit sich der Kunde mit unserem Angebot identifiziert? Antworten dazu liefert dieses Modul (12 Minuten) | <ul style="list-style-type: none"> - Eine Offerte muss den Drang zum Handeln auslösen - Der Kunde soll der geistige Vater unseres Angebotes sein | - Merkblatt „Das schriftliche Angebot“ |
| 17 | Wer ist mein wichtigster Kunde? | Sie suchen die Antwort auf die Frage, wer Ihr wichtigster Kunde ist? Sie kennen ihn – bestimmt. Und hier erfahren Sie, warum dem so ist (6 Minuten) | <ul style="list-style-type: none"> - Unser wichtigster Kunde ist der Chef - Wir können auch Stärkere in unseren Dienst stellen | |
| 18 | Unsere Vorstellung bestimmt unser Verhalten | Vorstellungen bestimmen unser Verhalten – eigentlich nicht schlimm. Was aber passiert, wenn wir uns Dinge vorstellen, dementsprechend unser Verhalten darauf abstimmen und die Vorstellung mit der Realität dann nicht übereinkommt? Welche Lösungsansätze helfen uns dann weiter? (15 Minuten) | <ul style="list-style-type: none"> - Vorstellungen bestimmen unser Verhalten, nicht Verkaufsrezepte - Wir sind ebenbürtige Gesprächspartner - Dreidimensionale Gesprächsführung: Bestätigung, Antwort als „runde Ecke“, neue Frage | - Merkblatt „Die Macht unserer Vorstellung“ |

Modulinhalte und Ziele „Qualifiziert mit Kunden kommunizieren“



| Nr. | Titel | Inhalt | Ziele | Handouts |
|-----|--|--|--|--|
| 19 | Impulse zu den Fragen der Selbstreflektion (Modul 4) | Im Modul 04 haben wir Ihnen Anregungen und Fragen zur Selbstreflektion gestellt. In diesem Modul (26 Minuten) erfahren Sie, was unsere Absicht dabei war. Warum haben wir Ihnen genau diese Fragen gestellt? Welche Impulse möchten wir Ihnen damit geben? Bitte bearbeiten Sie daher unbedingt zunächst das Modul 04, damit Ihr Erkenntnisgewinn entsprechend größer ausfällt | <ul style="list-style-type: none"> - Es war nützlich, über sich selbst nachzudenken - Warum tun wir das nicht öfter? | |
| 20 | Der Abschluss Ihres Beljean Seminares | 19 Module haben Sie nun durchgearbeitet. Jetzt sind wir auf der Zielgeraden. Was können Sie tun, um Erlerntes nachhaltig anzuwenden? Dieses Modul (13 Minuten) und die darin enthaltenen Unterlagen fassen Ihr Beljean Seminar zusammen und geben konkrete Ideen zur Nachhaltigkeit | <ul style="list-style-type: none"> - Motivation, über das Seminar hinaus weiter an sich zu arbeiten und passende Werkzeuge dazu - Zusammenfassung aller Module | <ul style="list-style-type: none"> - Fragen über das Seminar hinaus - Wirkungskreis „Vertrieb“ - Das Beljean Poster (6 leere Felder) - Arbeitsheft „Das schleichende Gift“ |
| 21 | Nachwort | Ihr Seminar ist zu Ende. Wie kann es weitergehen, was sind mögliche nächste Schritte und welche Geschenke bieten wir Ihnen dazu an. Lassen Sie sich überraschen! (5 Minuten) | <ul style="list-style-type: none"> - Was können nächste Schritte sein? - Welche Sonderkonditionen gibt es? | <ul style="list-style-type: none"> - Feedbackbogen „Anregungen am Ende des Seminares“ |

Modulinhalte und Ziele „Qualifiziert mit Kunden kommunizieren“

| Nr. | Titel | Inhalt | Ziele | Handouts |
|-----|--|---|--|----------|
| | | | - Was ist sonst noch verfügbar? | |
| | Outtakes (nur im Paket, nicht als einzelnes Modul verfügbar) | Was ist alles schiefgegangen (Versprecher etc.) | <ul style="list-style-type: none"> - Blamiere dich täglich - Lachen über mich selbst | |