19726 | Kundenorientierte Verkaufsgespräche in Hotellerie, Gastronomie und Handel

Begeisterte Kunden sind der Schlüssel zu langfristigem Unternehmenserfolg. In diesem Seminar erfahren Sie, welche Faktoren die Kundenzufriedenheit maßgeblich beeinflussen und wie Sie Kundenbedürfnisse gezielt erkennen und erfüllen. Stärken Sie Ihre Kommunikations- und Fragetechniken, verbessern Sie Ihr aktives Zuhören und lernen Sie, Kunden durch gelebte Kundenorientierung nachhaltig zu begeistern.

Kursumfang:	16 Unterrichtseinheiten (UE) zu 45 Minuten
Kurszeitraum:	03.02.2027 - 04.02.2027
Kurstage:	Mittwoch 09:00 - 16:00 Uhr Donnerstag 09:00 - 16:00 Uhr
Kurspreis:	749,00 €
Kursort:	bsw Bildungswerk der Sächsischen Wirtschaft gGmbH, Bildungszentrum Riesa, Standort Meißen, Fabrikstraße 16, 01662 Meißen

Methoden/Inhalte

Kundenorientierung und Kundenverständnis

- Bedeutung der Kundenorientierung
- Erwartungen von Kunden an Verkäufer und Unternehmen
- Kundentypen und Wahrnehmungsmuster

Kommunikation und Gesprächsführung

- Kommunikations-, Rhetorik- und Körpersprachetechniken
- Vertrauen durch Small Talk und Empathie aufbauen
- Gesprächsstrategien gezielt vorbereiten

Verkaufsgespräch und Bedarfsermittlung

- Kaufsignale und Kundenbedürfnisse erkennen

- Phasen eines erfolgreichen Verkaufsgesprächs
- Fragetechniken und nutzenorientierte Argumentation

Umgang mit Herausforderungen

- Professioneller Umgang mit Kritik und Einwänden

Kundenbindung und Beziehungsmanagement

- Methoden zum Aufbau langfristiger Kundenbeziehungen

Zielgruppe

Das Seminar richtet sich an Verkaufs- und Vertriebsmitarbeitende sowie Fach- und Führungskräfte mit Kundenkontakt, die ihre Kundenorientierung stärken, Verkaufsgespräche professionell führen, Einwände sicher behandeln und langfristige Kundenbeziehungen aufbauen möchten.