20207 | Kundenorientierte Verkaufsgespräche in Hotellerie, Gastronomie und Handel

Kursumfang:	16 Unterrichtseinheiten (UE) zu 45 Minuten
Kurszeitraum:	23.08.2027 - 24.08.2027
Kurstage:	Montag 09:00 - 16:00 Uhr Dienstag 09:00 - 16:00 Uhr
Kurspreis:	749,00 €
Kursort:	bsw Bildungswerk der Sächsischen Wirtschaft gGmbH, Bildungszentrum Riesa, Rudolf-Breitscheid-Straße 33, 01587 Riesa

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.