

---

## 19754 | Kundenorientierte Verkaufsgespräche in Hotellerie, Gastronomie und Handel

---

Kursumfang:	16 Unterrichtseinheiten (UE) zu 45 Minuten
Kurszeitraum:	06.01.2027 - 07.01.2027
Kurstage:	Mittwoch 09:00 - 16:00 Uhr Donnerstag 09:00 - 16:00 Uhr
Kurspreis:	749,00 €
Kursort:	Bildungswerk der Sächsischen Wirtschaft gGmbH, Bildungszentrum Riesa, Rudolf-Breitscheid-Straße 33, 01587 Riesa

---

Kundenorientierung ist der wichtigste Erfolgsfaktor für die Zufriedenheit der Kunden und damit auch für die Kaufentscheidung ausschlaggebend. Lernen Sie in unserem Seminar kennen, welche Faktoren die Kundenzufriedenheit beeinflussen und welche Hebel Sie in Bewegung setzen müssen, um Kunden zu begeistern. Arbeiten Sie im Seminar an Ihrer Fähigkeit zur Analyse von Kundenwünschen, Ihren Zuhörerqualitäten sowie Ihrem kommunikativen Geschick und bauen Sie Ihre Fragetechniken aus.

### Inhalte

- Kundenorientierung und ihre Bedeutung
  - Erwartungen des Kunden an den Verkäufer und das Geschäft
  - Kundentypen und prinzipielle Wahrnehmungsmuster
  - Kommunikationstechniken, rhetorische Grundlagen und Körpersprache einsetzen
  - Mit Small-Talk und Empathie Vertrauen aufbauen
  - Gesprächsstrategien vorbereiten
  - Kaufsignale und Bedürfnisse des Kunden erkennen
  - Phasen eines perfekten Verkaufsgesprächs
  - mit Fragetechniken und nutzenorientierter Argumentation die Kundenerwartungen erfüllen
  - Umgang mit Kritik und Einwänden
  - Methoden zum Aufbau langfristiger Kundenbeziehungen
-

# Gruppe Bildungswerk der Sächsischen Wirtschaft



---

## Zielgruppe

- Restaurantfachkräfte, Empfangsmitarbeiter, Mitarbeiter im Kundenkontakt, Vertriebsmitarbeiter, Verkäufer im Einzelhandel

## Trainerprofil

Ihr Trainer verfügt über umfassendes Know-how im Bereich des Vertriebes sowie über mehrjährige Schulungserfahrung in der Aus- und Weiterbildung.

## Rabatt

Bei Anmeldung bis mindestens 6 Wochen vor Seminarbeginn gewähren wir Ihnen einen Frühbucherrabatt in Höhe von 10 %.

---

## Gruppe Bildungswerk der Sächsischen Wirtschaft

AGB und Widerruf

[www.bsw-sachsen.de/agb-und-widerruf](http://www.bsw-sachsen.de/agb-und-widerruf)

Datenschutz

[www.bsw-sachsen.de/datenschutz](http://www.bsw-sachsen.de/datenschutz)

Impressum

[www.bsw-sachsen.de/impressum](http://www.bsw-sachsen.de/impressum)