

„Verkaufpsychologie und Vertriebs Erfolg – Garant für dauerhafte Kundenbeziehungen –„

am 28. Mai 2011, 13:00 Uhr bis 15:00 Uhr,
im IGZ, Steinfeldstraße 3, 39179 Barleben

- ❖ **Begrüßung/Eröffnung**
Jens Brenneisen, Landesinitiative NETWORK-KMU
Sven Fricke, Unternehmerbüro Barleben
- ❖ **Verkaufpsychologie und Vertriebs Erfolg
– Garant für dauerhafte Kundenbeziehungen –**
Referent: Kurt Buck, avv Akademie für Vertrieb und Verkauf
- ❖ **Diskussion und Ausklang der Veranstaltung**



Veranstalter:



Gemeinde Barleben



Nachdem Herr Brenneisen die Teilnehmer begrüßte und die Serviceleistungen der Landesinitiative NETWORK-KMU vorgestellt hatte, übernahm Herr Fricke das Wort. Er stellte kurz den Ablauf der Ostfaltentage vor und übergab dann Herr Buck von der av Akademie für Vertrieb und Verkauf das Wort.



Die Wünsche und Bedürfnisse bei uns Menschen sind im Privaten, wie im Beruflichen situativ unterschiedlich ausgeprägt, erklärte Herr Buck.

Stellen Sie durch regelmäßige Befragungen fest, welche Bedürfnisse, Erwartungen und Wünsche Ihre Kunden haben. Es sollte Ziel Ihres Unternehmens sein, die Erwartungen Ihrer Kunden zu übertreffen. Messen Sie

regelmäßig die Zufriedenheit Ihrer Kunden mit Ihrem Leistungsangebot. Ein ständiger Informationsaustausch zwischen Ihnen und Ihren Kunden ist von zentraler Bedeutung - nur so können Sie noch gezielter auf die Kundenanforderungen eingehen. Konzentrieren Sie sich auf die Leistungen, mit denen Sie die Probleme Ihrer Kunden lösen oder die ihnen erkennbare Vorteile verschaffen, wie zum Beispiel Produktqualität, Service, Wirtschaftlichkeit, schnelle Lieferung, flexibles Eingehen auf Wünsche des Kunden.

Kundenbindung lässt sich vor allem durch Kundenbegeisterung erreichen. Kundenbegeisterung kann u. a. durch die Faktoren Erlebnis und Faszination erzielt werden, informierte Herr Buck.

Erlebnis ist:

- Ein unerwartetes, beeindruckendes Ereignis
- Etwas Überdurchschnittliches
- Etwas Überraschendes, Nicht-Alltägliches
- Unterhaltung, Freude, Spass

Faszination geht aus von:

- Emotionaler Geborgenheit
- Natur, Besitz und Luxus
- Traumreisezielen, Sport etc.



Ein Verkäufer ist gut beraten, in jeder Kundengesprächssituation aufmerksam zu beobachten (Körpersprache), gut zuzuhören (Bedürfnisse/Wünsche erfahren) und gute Gefühle (Kaufentscheidung fördern) zu vermitteln. Im Unternehmen sind die Weichen für eine dauerhafte und erfolgreiche Kundenbeziehung zu stellen, d.h. Kundenwünsche aufnehmen (Information sammeln), Produktleistung danach ausrichten (Entwicklung) und im Verkauf begeisternd präsentieren, erklärte Herr Buck resümierend.

Bei Fragen zur Veranstaltung steht Ihnen das Team der Landesinitiative NETWORK-KMU unter der **Servicehotline 0391 6054-431** gern zur Verfügung.