

## Offenes INTEGRAL TRAINING

### „Überzeugende Kommunikation im Vertrieb“

---

#### Ziele

In der heute sich rasant verändernden Welt können die bevorstehenden großen Aufgaben und Herausforderungen für die Unternehmen nur dann gemeistert werden, wenn intern und extern mit den Kunden aktiv, zielorientiert und harmonisch zusammenarbeitet wird.

Die Kommunikation soll kreativ und von Vertrauen geprägt sein. Die Kunden sollen spüren, dass die MitarbeiterInnen Freude an der Arbeit haben, zielorientiert, verbindlich und herzlich kommunizieren.

Dieser Trainingsmaßnahme liegen folgende Zielsetzungen zugrunde:

- Noch mehr die Dinge aus der Sicht der Kunden sehen. Das bedeutet statt bereichsbezogenem Denken und Abgrenzung, mehr „WIR“ – Gefühl und damit Verantwortung für das Gesamtunternehmen übernehmen und nach außen kommunizieren.
- Jeder übernimmt Eigenverantwortung bezüglich seiner Funktion und Aufgabe. Er verliert aber nicht die Gesamtsicht aus dem Blickfeld und handelt zukunftsorientiert für sich und für sein Unternehmen.
- Die eigene Persönlichkeit weiter entwickeln.

#### Trainingsinhalte

- Meine persönliche Ausstrahlung: Wie komme ich bei Kunden rüber? Was strahle ich aus?
- Der erste Eindruck: Wie wichtig ist das äußere Erscheinungsbild? Wie sollte unser Auftreten gegenüber den Kunden sein? Welche Erwartungen hat der Kunde?
- Was kann ich im Innendienst tun, um Interessenten zu neuen Kunden zu gewinnen?
- Wirkungsvoll telefonieren! Was die Wortwahl aussagt - positive und aktive Begriffe verwenden.
- Aktiv Zusatznutzen erkennen und verkaufen.
- Die Kunst der Gesprächsführung: Den Kunden überzeugen, nicht überreden!
- Konkret werden: Verbindlich verbleiben am Ende des Verkaufsgespräches.

- Umgang mit Kundeneinwänden:  
Kaufwiderstände des Kunden erkennen und auflösen. Kommunikation bewusst beeinflussen. Die zielgerichtete Gesprächsführung in schwierigen Situationen. Vertrauen gewinnen und die Zufriedenheit unserer Gesprächspartner erreichen.
- Reklamation: Das ist unsere Chance!!
- Welche Anforderungen werden heute an VerkäuferInnen gestellt? Was bedeutet das für mich?  
Wo habe ich meine Stärken und wo sehe ich noch Verbesserungsmöglichkeiten?

## Das Trainingskonzept

Das **INTEGRAL-Trainingskonzept** erreicht seine nachhaltigen Erfolge, weil es in **drei Schritten** Wissen vermittelt, praktisches Erleben bewirkt und damit die persönlichen Führungsqualitäten fördert und optimiert.

### 1. Schritt: TRAINING

- Im Training werden durch gruppensdynamische Methoden (Mischung aus Vortrag, Einzel- und Gruppenaufgaben, Rollenübungen und Diskussionen) Erkenntnisse aufgefrischt, **praktisches Wissen** vermittelt und Impulse gegeben.
- Es erfolgt eine Unterstützung des Trainings durch schriftliche Unterlagen und gemeinsam erarbeitete Leitfäden.

### 2. Schritt: PRAXISPHASE

- In der Zeit zwischen den Trainingstagen werden Sie durch eigene Zielsetzungen, bezogen auf Ihre Führungsaufgabe, zur **bewussten Umsetzung** Ihrer Erkenntnisse **in die eigene Praxis angeregt**. Wissen wird somit zur **erlebten Erfahrung**, über die jeder Teilnehmer am nächsten Trainingstag berichtet.

### 3. Schritt: LANGZEITWIRKUNG

- Der Austausch von konkreten Praxiserfahrungen macht die Optimierung des Führungsstils schon während des Trainings möglich.
- Dauerhafte Verhaltensänderungen brauchen Zeit. Die durch den **Wechsel von Trainingsmodulen und praktischer Anwendung** erworbenen Erfahrungen über eine längere Zeitspanne können damit zum **persönlichkeitsgerechten Führungsverhalten** führen und dadurch zu einer Langzeitwirkung.

Das **INTEGRAL TRAINING** ist deshalb ein **Intervall-Training** mit Praxisphasen zwischen den Trainingsmodulen.

Teilnehmerkreis:	MitarbeiterInnen mit Kundenkontakt		
Termine:	1. Trainingstag:	08. Mai	2014 9:00 – 17:00 Uhr
	2. Trainingstag:	05. Juni	2014 9:00 – 17:00 Uhr
Veranstaltungsort:	Hotel in Kassel		
Teilnehmerhonorar :	€ 1.300,-- zuzüglich gesetzl. MwSt		
Trainingsleiter:	Bernd Würzler		

**Anmeldung an:** Fax (0561) 88 64 52  
Bernd.Wuerzler@integraltraining.de

**INTEGRAL TRAINING**

Bernd Würzler  
Sybelstraße 69

34128 Kassel

**ANMELDUNG**

zum offenen INTEGRAL TRAINING **ÜBERZEUGEND KOMMUNIZIEREN IM VERTRIEB** in  
Kassel

Name / Vorname

Abteilung / Funktion

- 
1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

Absender:

Name / Firma:

---

---

Straße:

---

PLZ Ort:

---

Telefon:

---

Fax:

---

Eventuelle organisatorische  
Rückfragen an:

---

---

Ort

Datum

Stempel / Unterschrift