



Gemeinsam zu Lösungen im Vertrieb!

Intensiv-Weiterbildung: Beratungskompetenz für den Kundenkontakt

Die Lösung lauert. Überall.

Ein „lösungsorientiertes“ Entwicklungsprogramm?

„Suchen wir nicht immer nach Lösungen für die Probleme, vor denen wir stehen?“ Im Prinzip ja ... häufig beschäftigen wir uns jedoch zuerst mit Erklärungen für die Entstehung eines Problems – also damit, „warum“ etwas nicht geklappt hat. Auch und gerade in Gesprächen mit Kunden.

Nicht immer ist dieses Vorgehen hilfreich. Es blockiert häufig den Weg zu einer guten Kundenbeziehung. Sinnvoller ist meist die Überlegung: „Wenn das nicht geht, was **‘statt – dessen’** ...?“ Damit legt man den Schwerpunkt auf das Finden und Entwickeln von brauchbaren Lösungen.

Die „lösungsorientierte Beratung“ geht davon aus, dass es hilfreicher ist, sich auf Wünsche, Ziele und Ressourcen zu konzentrieren, anstatt auf Probleme und deren Entstehung. So bleiben die Gespräche konstruktiv und es entsteht eine tragfähige Kundenbindung.



Um eine „lösungsorientierte Kundenberatung“ zu gestalten, erlernen Sie nützliche Werkzeuge, Methoden und Haltungen für die tägliche Praxis des Vertriebs.

Ziele des Entwicklungsprogramms

In diesem Programm werden Sie:

- * lösungs- und zielorientierte Gesprächsführung erlernen
- * die eigene Persönlichkeit im Umgang mit den Kunden bewusst wahrnehmen und Ihren individuellen Stil der Kundenansprache weiterentwickeln
- * Feedback nehmen sowie geben und als Quelle der (eigenen) Entwicklung schätzen lernen
- * Methoden für die Vertriebsaktivitäten „Akquisition“, „Situationsanalyse“, „Bedarfserfassung“, „Angebotserstellung (-design)“ und „After-Sales-Betreuung“ erlernen

Den Kundenwunsch wirklich verstehen und übersetzen in ein passendes Angebot.

Vertriebsaktivitäten sind immer stärker geprägt von der individuellen Situation des Kunden. Galt es früher, eine Standard-Dienstleistung oder ein Produkt schnell zu verkaufen, steht heute mehr und mehr die Beratung rund um unsere Dienstleistungen und Produkte im Vordergrund.

Für den Kunden ist es wichtig, dass seine individuelle Situation ernst genommen wird. Er möchte eine für sich passende Lösung. Je komplexer Produkte und Dienstleistungen werden, desto mehr müssen sie heute auf den Kunden zugeschnitten – „customized“ – werden. Dazu tragen dann nicht nur die „Vertriebler“, sondern auch die Mitarbeitenden und Führungskräfte im „Innendienst“ bei.

Für die Aufgaben im Vertrieb bedeutet dies: Es geht um das individuelle Verstehen des Kundenwunsches und um das Übersetzen in ein passendes Angebot. Mitarbeitende und Führungskräfte im Vertrieb und im „Innendienst“ mit

Schnittstellen zum Kunden sind gefordert, sich diesen Herausforderungen zu stellen. Dazu ist es entscheidend, dass sie neben ihrer Fachkompetenz zusätzlich besondere Beratungskompetenzen entwickeln.



Das Besondere am Programmaufbau

... ist die intensive Verzahnung von Theorie und Praxis:

- * Seminarblöcke zum Kompetenzerwerb (z.B. 4 x 2 Tage)
- * Praxis in Kundenprojekten
- * Individuelle Coachings und Begleitung der Teilnehmenden in den Praxisprojekten (optional)
- * Interventionsgruppen (selbstorganisiert, ca. 3 – 4 Treffen zu je 3 – 4 Stunden)
- * Praxisreflexionen (z.B. 2 x 1 Tag Reflexion und Impulse für das eigene Praxisprojekt)

So kann das notwendige Know-how erworben und in der täglichen Praxis angewandt werden.

Aus Kontakt wird Kontrakt.



Inken Bergner und Dr. Ingo Bergner
Sallstraße 76
30171 Hannover
Tel.: 0511. 235 8710
info@bergner.biz
www.bergner.biz

Lösungsorientiert

Wir arbeiten nach dem lösungsorientierten Ansatz von Insoo Kim Berg und Steve des Shazer. Ziel unserer Arbeit ist es nicht, die Fehler der Vergangenheit herauszuarbeiten. Vielmehr geht es darum herauszufinden, was erfolgreich funktioniert. Wir betrachten die vorhandenen Kompetenzen, Erfahrungen und Ressourcen. Gemeinsam richten wir dann den Blick nach vorn und entwickeln passende Lösungen für die Zukunft.

Systemisch

„Wer hat „Karten im Spiel“? Welche Interessen sind bedeutsam für die zukünftige Entwicklung der Organisation? Wie können die Schnittstellen und Beziehungen zielgerichtet gestaltet werden?“ Die Vernetzungen und das Zusammenspiel innerhalb und außerhalb von Organisationen zu beachten und zu gestalten, ist ein wichtiger Teil unserer Coaching- und Beratungsarbeit.

Individuell

Wenn Sie bei uns anrufen, dann hören wir Ihnen zu. Wo stehen Sie gerade? Was läuft bereits gut? In welche Richtung wollen Sie sich weiterentwickeln? Ein Coaching ist dann passend, wenn es Ihren Zielen dient. Wir entwickeln mit Ihnen Formen, die für Sie angemessen und hilfreich sind.