

Einkaufs- und Wirtschaftsgesellschaft
für Verkehrsunternehmen mbH

beka

Handel
Bildung
Verlag
Kooperation

Aufbautraining Vertrieb

11. und 12. März 2010
Bochum

Trainer:

Dr. Frank Stöpel

Dipl.-Pädagoge, Human Resources
Berater und Trainer bei der
Spirit & Consulting GmbH, Bochum

Zielgruppe:

Mitarbeiter/innen aus dem Vertrieb,
Quereinsteiger, ehemalige Fahrer/innen

CLASSIC SEMINAR

Service-Informationen:

Telefon: 02 21 / 95 14 49-13

E-Mail: bildung@beka.de

Bildungsteam:

R. Domgörgen -13

H. Peters -14

C. Fahrentropp -14

I. Behnke -21

Anmeldung:

Fax: 02 21/95 14 49-30

oder www.beka.de

beka:

Telefon: 02 21 / 95 14 49-0

Bismarckstraße 11-13

50672 Köln

Sehr geehrte Damen und Herren,

in diesem Seminar lernen die Teilnehmer die „Hohe Schule“ des Verkaufens von Ticketprodukten – gerade auch in schwierigen Situationen, wie z.B.:

- Wenn nur wenig Zeit für ein Gespräch vorhanden ist
- Wenn es darum geht, das Potenzial (oder auch Konfliktpotenzial) eines Kunden schnell einzuschätzen
- Wenn es nötig ist, sehr zielgerichtet zu verkaufen
- Wenn es gilt, Monatskartenkunden vom Abonnementangebot zu überzeugen
- Wenn Kunden neue Produktalternativen (z.B. neues Barsortiment) vorgestellt werden
- Wenn es darum geht, Preiserhöhungen zu verargumentieren

Oberste Prämisse des Vertriebsstrainings ist die Praxisrelevanz! Die Seminarinhalte werden in Situationen aus der Praxis eingeübt. So bleiben der Transfer und die Nachhaltigkeit der Trainingsmaßnahme gewährleistet.

Seminarinhalte

- Individuelle Standortbestimmung: Wo liegen meine Stärken und Potenziale im Kundenkontakt?
- Signale des Gesprächspartners erkennen, Potenziale des Fahrgastes einschätzen – Wann lohnt sich ein ausführliches Beratungsgespräch, wann eher nicht?
- Typische Fehler im Kundenberatungsgespräch – Vermeidungsstrategien
- Überzeugungsarbeit leisten (z.B. Wechsel auf Abo)
- Kundenorientierter Gesprächsaufbau und -führung
- Einsatz rhetorischer und psychologischer Wirkungsmittel
- Den Kunden führen: Fragetechniken und aktives Zuhören
- Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen und -partnern / Einwandbehandlung – Umgang mit verärgerten Fahrgästen (z.B. bei Preiserhöhungen)
- Wenn der Fahrgast richtig wütend ist: Professionelles Beschwerdemanagement

Methoden

Durch Vortrag, Rollenspiele, Kurzreferate und Gruppenarbeit werden Inhalte und Techniken vermittelt und eingeübt. Videoaufzeichnungen, Gruppenfeedback und Trainerinput verdeutlichen die eigenen Stärken und eruieren das Verbesserungspotential. So werden individuelle Lösungen erarbeitet, die in der Praxis umgesetzt werden können.

Zeitplan des Seminars

1. Tag

10.00 Uhr Seminarbeginn
12.30 Uhr Mittagessen
17.30 Uhr Seminarende
18.30 Uhr Abendessen

2. Tag

09.00 Uhr Seminarbeginn
12.30 Uhr Mittagessen
16.30 Uhr Seminarende

Die Kaffeepausen werden nach Bedarf eingefügt.

Anmeldung und organisatorischer Ablauf

Veranstaltungsort

Park Inn Bochum
Massenbergstraße 19-21

44787 Bochum

Mit dem Park Inn Hotel wurde eine Tagungspauschale in Höhe von € 129,-- vereinbart. Die Tagungspauschale beinhaltet:

- Mittag- und Abendessen am ersten Veranstaltungstag inkl. einem Getränk
- Mittagessen am zweiten Veranstaltungstag inkl. einem Getränk
- Kaffeepausen und Tagungsgetränke

Im Tagungshotel haben wir genügend Einzelzimmer vom 10.03. bis 12.03.2010 für Sie vorgebucht. Die Übernachtungskosten inkl. Frühstück betragen €99,-- pro Nacht.

Ein entsprechendes Anmeldeformular ist diesem Schreiben beigelegt. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Als definitive Zusage erhalten Sie eine Teilnahmebestätigung. Nach Anmeldeschluss erhalten Sie die Teilnehmerunterlagen.

Bitte vermerken Sie auf Ihrer Anmeldung Ihre Übernachtungswünsche. Wir werden die Zimmerreservierung für Sie veranlassen und Ihnen die Tagungspauschale sowie die Übernachtungskosten zusammen mit der Teilnahmegebühr zzgl. ges. MwSt. nach Seminarteilnahme in Rechnung stellen.

Teilnahmegebühr Pro Teilnehmer €595,-- zzgl. ges. MwSt.

Anmeldeschluss Freitag, 19. Februar 2010

Max. Teilnehmerzahl 15 Teilnehmer

Gruppenrabatte

Buchen gleichzeitig mehrere Mitarbeiter Ihres Unternehmens gemeinsam dieses Seminar zum gleichen Termin, erhält der 2. Teilnehmer 10% Rabatt, der 3. und weitere Teilnehmer jeweils 20% Rabatt auf die Teilnahmegebühr. Diese Rabatte können nur gewährt werden, wenn keine anderen Rabatte oder Sonderpreise gewährt werden.

Stornierung / Umbuchung / AGBs

Bei Stornierung nach Anmeldeschluss werden 50 % der Teilnahmegebühr sowie etwaige Hotelausfallkosten berechnet. Die Stornierung ist schriftlich vorzunehmen. Eine Vertretung ist selbstverständlich möglich. Bei Nichterscheinen werden die gesamte Teilnahmegebühr sowie die Hotelkosten berechnet. Alle Preise verstehen sich zzgl. der ges. Mehrwertsteuer. Desweiteren gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!

Mit freundlichen Grüßen
Ihre
Einkaufs- und Wirtschaftsgesellschaft
für Verkehrsunternehmen (beka) mbH

Weitere Veranstaltungshinweise

Merken Sie sich schon einige Termine vor!

Beschwerdemanagement im Telefongespräch

18. und 19. März 2010 in Wuppertal

Gerne senden wir Ihnen die detaillierte Seminarankündigung zu.
Fordern Sie die Unterlagen unter bildung@beka.de oder ☎ 0221-95144913 an!

