

Einkaufs- und Wirtschaftsgesellschaft  
für Verkehrsunternehmen mbH

**beka**

**Handel**  
**Bildung**  
**Verlag**  
**Kooperation**

## Basistraining Vertrieb

30. und 31. August 2010  
Bochum

**Trainer:**  
**Wolfgang Leiterhold**  
Trainer und Berater 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](mailto: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](http://www.beka.de)

**beka:**

Telefon: 02 21 / 95 14 49-0

Bismarckstraße 11-13

50672 Köln

Sehr geehrte Damen und Herren,

in diesem Seminar werden grundlegende, den Vertriebserfolg sicherstellende Verhaltensweisen vermittelt. Die Teilnehmer lernen, die Bedürfnisse und die Erwartungen des Kunden und des Verkehrsunternehmens zu erkennen und am Kundennutzen orientierte Verkaufsabschlüsse zu erzielen.

Sie kennen den „psychologisch richtigen“ Aufbau eines Verkaufsgesprächs und sind kompetent, mit gewinnendem Auftreten und sicherer Methodik die Verkaufssituation erfolgreich zu meistern. Zudem werden Ihnen die wesentlichen Sortimentsneuerungen im Bereich der Tickets für Gelegenheitsfahrer vermittelt und Argumentationshilfen an die Hand gegeben. Die Erfahrungen lassen sich unmittelbar im Arbeitsalltag im Kunden-Center umsetzen.

- Wenn nur wenig Zeit für ein Gespräch 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

### **Seminarziele**

- Erkennen von Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden
- Beherrschen der Grundregeln des modernen Verkaufsgesprächs
- Training von Flexibilität, um sich schnell und sicher auf verschiedene Kundentypen einstellen zu können
- Analyse und Optimierung des eigenen Verkaufs- und Arbeitsverhaltens

### **Seminarinhalte**

#### **Grundlagen**

- Kommunikation und Verhandlungsführung

#### **Analyse des persönlichen Verkaufsverhaltens**

#### **Optimale Vorbereitung des Kundenkontaktes**

#### **Das Verkaufsgespräch**

- Eröffnung – Kontakt zum Kunden schaffen
- Bedarfsanalyse – Was für ein Fahrertyp ist der Kunde?
- Präsentation – Es muss nicht immer Einzelfahrschein sein: Welches Ticket trifft die Bedürfnisse des Kunden?
- Argumentation – Wann lohnt sich welches Ticket?
- Verkaufsabschluss

#### **Die unterschiedlichen Kundentypen - Nutzen für Verkauf**

- Klassifizierung nach Ticketnutzung (z.B. Abo-Kunde, Gelegenheitsfahrer, Berufspendler, etc.)
- Wie reagieren - bei welchem Typ?
- Richtige Argumentation: Kunden-Nutzen

#### **Einwandbehandlung**

- Differenzierung Einwand – Vorwand
- Allgemeine und spezifische Einwandbehandlung

## **Überzeugungsarbeit leisten (z.B. Wechsel auf Abo)**

- Kundenorientierte Gesprächsaufbau und -führung
- Einsatz rhetorischer & psychologischer Wirkungsmittel
- Den Kunden führen: Fragetechniken und aktives Zuhören

## **Den Auftrag sichern**

- Kaufsignale erkennen
- Bewährte Abschlusstechniken

## **Sortimentsneuerungen**

- Z.B. Schnupper-Abo, Handyticket

## **Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen und -partnern**

- Umgang mit verärgerten Fahrgästen (z.B. Preiserhöhungen)

## **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. je einem Getränk
- Mittagessen am zweiten Veranstaltungstag inkl. einem Getränk
- Kaffeepausen und Tagungsgetränke

Im Tagungshotel haben wir genügend Einzelzimmer vom 29. bis 31.08.2010 für Sie vorgebucht. Die Übernachtungskosten im Einzelzimmer inkl. Frühstück betragen **€99,-** pro Person und 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, 13. August 2010**

**Gruppenrabatte**

Nehmen mehrere Mitarbeiter eines Unternehmens gemeinsam an derselben Veranstaltung zum gleichen Termin teil, dann erhalten sie für den zweiten Teilnehmer einen Rabatt von 10% und ab dem dritten Teilnehmer einen Rabatt von 20% auf die jeweilige Teilnahmegebühr. Ein Rabatt auf die Tagungspauschale und die Übernachtungskosten inkl. Frühstück kann bei Gruppenbuchungen nicht gewährt werden. Bei nachträglicher Teilstornierung wird der oben genannte Rabatt zurückgenommen.

**Stornierung / Umbuchung / AGB**

Bei Stornierung nach Anmeldeschluss werden 50 % der Teilnahmegebühr sowie etwaige Hotel- ausfallkosten 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 auch diese Termine vor!**

**Aufbautraining Vertrieb**

02. und 03. September 2010 in Bochum

**Mehr Abonnenten gewinnen!**

19. und 20. Oktober 2010 in Düsseldorf

**Telefontraining - Schwer auf Draht**

24. und 25. November 2010 in Bochum

**Business-to-Business - Verkauf im ÖPNV**

09. und 10. Dezember 2010 in Düsseldorf

**Gerne senden wir Ihnen die detaillierte Seminarankündigung zu.  
Fordern Sie die Unterlagen unter [bildung@beka.de](mailto:bildung@beka.de) oder ☎ 0221-95144913 an!**

Bitte senden Sie uns diese Anmeldung per Post oder per Fax unter 0221-95144930 zurück!

beka GmbH  
Abt. Bildung  
Postfach 19 04 01

50501 Köln

Anmeldeschluss: 13.08.2010

## Teilnehmeranmeldung

**Seminar: Basistraining Vertrieb**  
**Termin: 30. und 31. August 2010 in Bochum**

Vor- und Zuname: \_\_\_\_\_

Position: \_\_\_\_\_

Unternehmen: \_\_\_\_\_

Anschrift: \_\_\_\_\_

E-Mail-Adresse  
des Teilnehmers: \_\_\_\_\_

Telefon-Nr.: \_\_\_\_\_

Telefax-Nr.: \_\_\_\_\_

### Zimmerreservierung

Wir bitten um Buchung eines Einzelzimmers

ab Vorabend ( )

ab Kurstag ( )

Zimmerreservierung wird nicht gewünscht ( )

Die Teilnahmegebühr sowie die Tagungspauschale und Übernachtungskosten gem.  
Seminarankündigung zzgl. ges. MwSt. bitten wir in Rechnung zu stellen an

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift

pdf