



Kundenzentrierte Unternehmensausrichtung

Eine der anspruchsvollsten Anforderungen für ein erfolgreiches Unternehmen im Dienstleistungsbereich stellt die Beherrschung professioneller Verhandlungsführung dar. Verhandelt werden muss im Berufsalltag immer wieder, sowohl extern mit anderen Unternehmen als auch intern im eigenen Unternehmen.

Die Bedeutung der Kompetenz in diesem Bereich ist stark gestiegen, da sich die Verhandlungskultur in den letzten Jahren erheblich verändert hat. Professionell geschulte Verhandlungspartner verwenden immer detailliertere Verhandlungsstrategien, die auf die Kundenbedürfnisse genau abgestimmt sind. Da Verhandlungen unmittelbare Auswirkungen haben, bis auf das finanzielle Ergebnis eines Unternehmens, müssen diese Gespräche in höchstem Maße gekonnt und professionell geführt werden. Die 10 goldenen Regeln einer professionellen Gesprächsführung ist der Schlüssel zum Erfolg.

Sachliche Argumente und einfache Überzeugungskraft reichen dabei nicht aus, um Verhandlungen erfolgreich abzuschließen. Zum aktiven Verhandeln und dem Durchsetzen der eigenen Position bedarf es der richtigen Strategie, Professionalität in der Gesprächsführung sowie aktivem Beziehungsmanagement.

In diesem Training erfahren und vertiefen die Teilnehmer unterschiedliche Verhandlungssituationen. Es ist mir wichtig, dass wir das breite Spektrum der Verkaufsstrategien genauso beleuchten als auch bedarfsgerecht das Beschwerdemanagement im Focus haben.

In jeder Reklamation steckt eine Möglichkeit einen verloren geglaubten Kunden wieder zurück zu gewinnen.

Gemeinsam werden wir die unterschiedlichen Verhandlungsstrukturen analysieren und ich biete Ihnen an, dass Sie folgende Inhalte lernen werden:

- mittels professioneller Techniken und Werkzeuge Verhandlungen zielgerichtet vorzubereiten und souverän zu führen
- auch in schwierigen Verhandlungssituationen und mit schwierigen Verhandlungspartnern erfolgreich zum Ziel zu kommen
- die Verhandlung im richtigen Moment systematisch abzuschließen und gleichzeitig dem Verhandlungspartner ein positives Gefühl zu hinterlassen, auf gleicher Augenhöhe zu sein
- Verhandlungspartner besser einzuschätzen und ihre Erwartungen und Bedürfnisse zu hinterfragen
- Verhandlungspraktiken, Tricks und Techniken der Gegenseite zu erkennen und ihnen situativ zu begegnen
- schwierige Verhandlungssituationen zu meistern und erfolgreich zu absolvieren
- Auch Konfliktsouveränität ist eine wichtige Säule für einen guten Verhandlungspartner

Wichtig ist mir, dass wir in einer gemeinsamen Ist Analyse den Bedarf für ihre zukünftige Verhandlungsstrategie herausarbeiten und entsprechend dem Leistungskatalog die individuellen Inhalte bestimmen, die geschult und nachhaltig zum Erfolg führen werden.