

# Aktives Verkaufen im Kfz-Kundendienst

**Das 2-Tage-Seminar für alle Inhaber, Meister, Kundendienstberater, Ersatzteile-Verkäufer, die das Betriebsergebnis spürbar und langfristig verbessern wollen.**

Auch im Kfz-Kundendienst eröffnen sich durch aktives Verkaufen große Chancen. Wer nur die Kundenwünsche erfüllt, macht weit weniger Umsatz, als derjenige, der aktiv verkauft. Der Bedarf an Dienstleistungen, Ersatzteilen, Zubehör ist da. Ob Sie den Bedarf Ihrer Kunden decken, oder die Mitbewerber (Tankstellen, Kaufhäuser, Zubehörgeschäfte, Autofahrerclubs usw.) hängt von den verkäuferischen Qualitäten Ihrer Mitarbeiter ab.

In diesem Seminar erhalten Sie neben den Grundkenntnissen des Verkaufens ganz spezifische Branchen-Insider-Tipps, die Sie sofort in der Praxis anwenden können.

Für Kundendienstberater, Werkstättenleiter und Ersatzteile-Verkäufer eine Grundvoraussetzung für den erfolgreichen Kfz-Betrieb.

## **Ziel:**

Der Kundendienstmitarbeiter erkennt die Bedürfnisse des Kunden und bietet Lösungen an, die den Kunden begeistern. Durch aktives Verkaufen bewirkt er, dass die Kunden den Bedarf (an Dienstleistungen, Ersatzteilen, Zubehör) bei Ihnen deckt. Seine professionelle Beratung erhöht er nicht nur die Werkstattauslastung und den Ersatzteil- Zubehörverkauf, sondern schafft auch die Basis für eine dauerhafte Kundenbindung an das Unternehmen.

## **Inhalt:**

- wie verkaufe ich mich selber und dadurch auch meine Produkte und Dienstleistungen
- Das 6 Stufen Verkaufsgespräch, das es in sich hat
- Bedarfsanalyse durch Fragetechnik
- nicht „aufschwätzen“, sondern der Kunde will von sich aus kaufen
- Einwandsbehandlung
- Zusatzverkäufe – der Bedarf ist da
- Sonderaktionen
- wie Sie Stress bewältigen können

## **Methode:**

- Vortrag
- Diskussion
- Einzel- Gruppenarbeit
- Rollenspiele (Praxisbeispiele)

## **Dauer:**

2 Tage

## **Kosten:**

Honorar pro Trainingstag € 1.500,00

Fahrtspesen: € 0,50/km

Tagessatz: € 50,00

Nächtigung lt. Beleg

Skripten: 1 Satz wird zur Verfügung gestellt und von Ihnen für jeden Teilnehmer kopiert und in einem Ordner bereitgestellt.

Die Preise verstehen sich zuzüglich 20% Mehrwertsteuer.

<http://www.hbechter.at>