

Kundenorientierung und Kundenbindung haben viele Unternehmen der Glas-, Fenster- und Bauelemente-Branche als zentrale Strategie definiert. Der wirtschaftliche Erfolg steht oder fällt aber mit der Fähigkeit der Verkäufer, Monteure etc., mit den Kunden entsprechend zu kommunizieren und verhandeln zu können. Eine rationelle und kostengünstige Möglichkeit, um die verkäuferische Kompetenz zu verbessern, bietet eine neue Selbstlernsoftware für Handwerk, Handel und Industrie.

Viele Unternehmen versuchen, die Kundenbeziehung und -bindung zu intensivieren. Dies gelingt jedoch nur, wenn die Mitarbeiter mit Kundenkontakt die Fähigkeit haben, mit den Kunden entsprechend kommunizieren und verhandeln zu können. Dabei ist es jedoch nicht alleine mit der Darstellung von Produkteigenschaften, Dienstleistung und Preissystem getan. Denn der Kunde avanciert vom Produktverwender zum Genuß-, Preis- oder Erlebniskäufer. Dadurch wird die Verkäufer-Kunden-Beziehung durch eine systematische und intensivere Verkaufsgesprächsführung geprägt sein. Dies bedeutet z. B., daß nicht nur die offenen und geschlossenen Fragetechniken gefordert sind, sondern zusätzlich auch das Wissen aus der Motivforschung und der Psychologie sowie dessen Anwendung. Zudem gilt es für einen Verkäufer als selbstverständlich, daß er regelmäßig und laufend die Techniken der Verhandlung und Argumentation perfektioniert und diese abschlussorientiert einsetzt.

Bequem Zuhause lernen

Aus Kosten- und Zeitgründen ist es vielen Unternehmen nicht (mehr) möglich, den Verkäufern und Mitarbeitern mit Kundenkontakt aufwendige Seminar- und Tagungsbesuche zu gewähren. Aufgeschlossene Unternehmen und Verkäufer bedienen sich deshalb gerne der neuen Selbstlerntechnologie: Multimedia-Technik auf CBT-Basis (Computer Basic Training). Vorteile: Der Anwender verbessert mit dieser Selbstlernsoftware seine verkäuferische Kompetenz und entscheidet selbst, wann, was, wie er trainiert. Mit „Learn2sell – Verkaufserfolge mit System“ ist eine neue, interaktive Mul-

Selbstlernsoftware für mehr verkäuferische Kompetenz:

Verkaufserfolge mit System



Screenshot-Beispiel aus der neuen, interaktiven Multimedia-Lern-CD-ROM „Learn2sell – Verkaufserfolge mit System“



timedia-Lern-CD-ROM verfügbar. Zielgruppe sind Verkäufer (im Innen- und Außendienst), Monteure, Vertriebsmitarbeiter etc. in kleinen und mittelständischen Unternehmen aus den Bereichen Handwerk, Handel, Industrie und Dienstleistung.

Sechs Lerneinheiten

Sechs Lerneinheiten auf 25 Stunden verteilt (entspricht einem 4-Tages-Seminar) stehen im Mittelpunkt der interaktiven Lern-CD-ROM:

1. Vorbereitung des Verkaufsgesprächs
2. Kundenkontakt (persönlich und telefonisch)
3. Infos geben und vom Kunden nehmen. Um bezüglich der Kundenmotive ins Schwarze zu treffen, gilt es gut zuzuhören und gezielt Fragen zu stellen.
4. Verhandeln und Argumentieren (Einwände behandeln etc.)
5. Auftragsabschluß/Abschlußfrage
6. dauerhafte Kundenbindung

Weitere Software-Features

- Lernvorbereitung und -kontrolle
- praktische Übungen zu den einzelnen Lern-Unterthemen mit Interaktion
- diverse Gesprächsszenarien für das persönliche und telefonische Verkaufsgespräch aus Handel, Handwerk, Dienstleistung und Industrie
- bei Bedarf auch gezieltes Abrufen einzelner Lerninhalte (Direkteinstieg)
- 15 Seiten Arbeitsvorlagen zum Ausdrucken
- fünf Zwischen- und ein Abschlußtest (inkl. Zertifikatsausdruck)

Ergänzend zur CD-ROM

- Audio-CD (45 Min. Laufzeit) mit einer Zusammenfassung der sechs Lernthemen sowie mit Gesprächsszenarien für das persönliche und telefonische Verkaufsgespräch.
- 22 Expreß-Lernkarten (beidseitig bedruckt, fächerartig angeordnet und mit

Folienschutz versehen): Vorderseite mit stichwortartigen Angaben aus den Inhalten aller Lern- und Subthemen; Rückseite mit praktischen Übungen zum jeweiligen Lern- und Subthema ■



Die multimediale Lernsoftware „Learn2sell“:

- Die multimediale Lernsoftware „Learn2sell – Verkaufserfolge mit System“ vermittelt allen Verkäufern und Mitarbeitern mit Kundenkontakt anschaulich, wie sich der Verkaufserfolg systematisch erreichen läßt.
- Der Autor, Kurt Buck, ist seit 1993 mit seinem Team als Marketingberater und Verkaufstrainer aktiv (Schwerpunktbereich: kleine und mittelständische Unternehmen aus Industrie, Handel und Handwerk, die im Bereich der Ausbau-Gewerke, wie z. B. Glas- und Fensterbau, tätig sind).



- Mindest-Anforderungen an Hardware/Betriebssystem: Windows 95/98/2000/NT/XP, Farb-Monitor (ab 800 × 600 Pixel), Netscape ab 4.5, Internet Explorer ab 5, CD-Laufwerk (Soundkarte nicht erforderlich).
- Die Lernsoftware ist im Februar 2003 erschienen. Das komplette Set (mit CD-ROM, Audio-CD und Express-Lernkarten) kostet 298 Euro oder nur als CD-ROM-Version 212 Euro (je zzgl. MwSt. und Versandkosten). Mehrplatzlizenzen, tutorgeführter Workshops etc. auf Anfrage.

Bezugsadresse:

Gentner Verlag, Postfach 10 17 42,
70015 Stuttgart,
Telefon (07 11) 63 67 28 57
Telefax (07 11) 63 67 27 35
peters@gentnerverlag.de