



## Ersatzteile & Dienstleistungen aktiv vermarkten

...Mitarbeiter im Service Innendienst  
zu erfolgreichen Service Verkäufern entwickeln

Die aktive Vermarktung von Ersatzteilen und Serviceleistungen ist ein entscheidender Erfolgsfaktor für den Service der Zukunft. Der Wettbewerb wird größer und die Kunden zunehmend preissensibler. Aktive Ersatzteil Piraten und Dienstleister erschweren zusätzliches Servicewachstum. Deshalb sollten auch Mitarbeiter im Innendienst bestmöglich im aktiven Vertrieb von Ersatzteilen und Dienstleistungen über das Telefon bzw. E-Mail qualifiziert werden. Ein aktiver Verkauf sowie eine souveräne Angebotsnachverfolgung sichern den Serviceerfolg nachhaltig.

### Inhalte:

- Erfolgreiche Kommunikationstechniken für verschiedene Kundentypen
- Leitfaden für kundenorientiertes Verhalten am Telefon, per E-Mail und vor Ort
- Methoden für den aktiven Vertrieb von Ersatzteilen und Dienstleistungen
- Methoden zur aktiven Angebotsnachverfolgung
- Methoden zur souveränen Argumentation von Preisen und Rabatten
- Professioneller Umgang mit Widerständen und Reklamationen
- Praxisübungen zur zeitnahen Umsetzung der erlernten Methoden

### Ihr Nutzen:

#### In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie...

- mit verschiedenen Kundentypen erfolgreich umgehen
- sich Tipps und Tricks für eine kundenorientierte Telefonkommunikation zu Nutze machen
- Ersatzteilpreise, Rabatte und Mindestverkaufspreise souverän argumentieren
- offene Angebote erfolgreich nachverfolgen
- Einwände und Reklamationen verstehen und professionell behandeln

### Teilnehmerkreis:

Leiter Ersatzteilwesen, Ersatzteil Verkäufer, Service Innendienst, Service Vertrieb (Innendienst)

**IMPULS - Lernen Sie vom Pionier und Marktführer der Service-Beratung!**  
Profitieren Sie von unserem exzellenten Service Know-how und der Erfahrung aus über 300 erfolgreichen After Sales Service Projekten sowie mehreren tausend Schulungsteilnehmern.