



Gezielte Service Vertriebsplanung durch Key Account Manager

...Service Vertriebsmitarbeiter zu effizienten
und zielgerichteten Service Key Account Managern weiter entwickeln

Loyale Kunden sind ein wichtiger Erfolgsfaktor für ein profitables Servicegeschäft. Speziell Großkunden und Kunden mit großem Potential müssen durch den Service aktiv betreut und beraten werden. Durch eine gezielte Planung und Kundenansprache können sowohl die Service-Umsätze als auch die Kundenbindung für diese Kundengruppen signifikant verbessert werden. Eine perfekte Vorbereitung ist dabei neben der richtigen Kommunikation die Grundlage für nachhaltiges Servicewachstum.

Inhalte:

- Optimale Termin- und Gesprächsplanung bzw. Vorbereitung
- Methoden und Hilfestellungen für den erfolgreichen Gesprächseinstieg, Gesprächsführung sowie einen verbindlichen Abschluss für verschiedene Kundentypen
- Leitfaden für vertriebsorientiertes Verhalten am Telefon und vor Ort
- Methoden und Argumente zur Entwicklung von Key Accounts für den Service
- Methoden zur souveränen Argumentation von Preisen und Rabatten
- Praxisübungen zur zeitnahen Umsetzung der erlernten Methoden

Ihr Nutzen:

Im diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie...

- verschiedene Kundentypen und Entscheider beim Kunden erfolgreich überzeugen
- durch eine abschlussorientierte Gesprächsführung zum Ziel kommen
- Ersatzteilpreise, Rabatte und Serviceleistungen souverän argumentieren
- offene Angebote erfolgreich nachverfolgen
- Widerstände und Einwände erfolgreich auflösen

Teilnehmerkreis:

Serviceleiter, Service Key Account Manager, Leiter Ersatzteilwesen, Ersatzteil Verkäufer und Service Vertriebsmitarbeiter (Außendienst)

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.