

Dialogtraining Preis-/Reklamations-Verhandlung



Thema des Trainings

Verhandlungen mit Kunden zu führen ist ein zentraler Bestandteil jeder Geschäftsbeziehung. Kundengespräche gelingen dann, wenn Sie auf verschiedene Varianten vorbereitet sind und Argumentationsszenarien parat haben.

Sie lernen darum, die wesentlichen Aspekte der Verhandlung mit Kunden auf Probleme und Lösungen hin zu untersuchen. Basierend auf dieser Analyse werden Möglichkeiten aufgezeigt, überzeugende Argumentationen aufzubauen, um Nutzen zu maximieren und Gesprächssituationen motiviert, sicher und souverän zu gestalten.

Trainingsinhalt (Auszug)

Schwerpunkte, die im Training individualisiert werden:

- Systematischer Regelkreis für einen aktiven und zielorientierten Verhandlungsablauf
- Zahlenmagie: Referenzgrößen zum richtigen Zeitpunkt selbst setzen oder die Gegenvorgaben nivellieren
- Machtvolle Fragetechnik: Keine Angst vor der Stille
- Auf das „Ihr seid zu teuer“ des Kunden souverän reagieren und sicher kontern
- Eine EINZIGE statt hundert verschiedener Einwandbehandlungsmethoden
- Eine sichere innere Einstellung zu den drei zentralen Kundenantworten „ja“, „nein“ und „vielleicht“ finden
- Den Preisunterschied bei genormten oder sehr ähnlichen Produkten selbstsicher argumentieren
- Auf welche nonverbalen Signale beim Verhandlungspartner zu achten ist
- Verhandlungseinfluss durch die Begleitumstände: Was fit macht und was schwächt
- Konzessionslisten: Forderungen des Kunden geschickt eigene Forderungen gegenüberstellen
- Was ich über den Verhandlungsgegenstand wissen sollte, statt überrascht zu werden
- Emotionale Reklamationsgespräche effektiv gestalten
- Bei berechtigten Reklamationen dennoch die eigenen Interessen nicht aus dem Auge verlieren
- Welche Motive Verhandlungspartner in ihren Funktionen haben (Buying-Center, Stakeholder)
- Positive und negative emotionale Manipulationen

durchschauen und souverän damit umgehen

- Strategischer Rückzug: Verhandlungsabbruch, dabei Gesicht wahren und Imageverlust vorbeugen

Zielpersonen für dieses Training

Personen, die persönliche Gespräche mit Kunden führen, z. B. Preisgespräch, Vertragsverlängerung oder Reklamationsabwicklung (bei telefonischem Kundenkontakt siehe Telefon-Training). Typische Berufsgruppen hierbei sind: Kundenbetreuung im Außendienst, KAM, After Sales.

Trainingskonzept

Es werden keine Tipps von der Stange und keine „tod-sicheren goldenen Regeln“ präsentiert. Anhand realer Gesprächsfälle wird nach Verbesserungen im Gesprächsaufbau gesucht und die eigene Souveränität gestärkt.

Voraussetzungen

Beruflich: (Erste) Erfahrung persönlicher Kundenkontakt.
Persönlich: Mut, in Rollenspielen am Thema zu arbeiten.

Trainingsmethoden und Dramaturgie

Wissensvermittlung und Ausprobieren neuer Kenntnisse wechseln miteinander ab. Sie üben Ihre neu erworbenen Kenntnisse im Rollenspiel direkt mit den Teilnehmern.

Vorbereitung

Sie bringen einen typischen Fall aus Ihrem Berufsalltag mit, der entweder bereits mit ihrem Kunden gelöst wurde oder aktuell zur Verhandlung ansteht.

Analyse und individuelle Schwerpunkte

Ein REDEWEISE-Fragebogen zur Analyse des Selbstbildes in Bezug auf das Trainingsthema sowie zur Darlegung der Ziele, die im Training erreicht werden sollen, wird zwei Wochen vor dem Training ausgefüllt.

Dauer und Zeitrahmen

2 Tage: 1. Tag 9:00 - 18:00 Uhr, 2. Tag: 9:00 - 17:00 Uhr.
Bitte berücksichtigen: Während des Trainings gibt es keine Zeit, um andere Arbeiten nebenher zu erledigen.

Teilnehmerzahl

Maximal 8 Personen, um intensiv trainieren zu können.