

Seminarprogramm ,Konfliktgespräche im Vertrieb souverän führen‘



Konflikte im Kundengespräch gefährden den Erfolg – jedoch konfrontieren erfahrene und selbstbewusste Kunden Vertriebsmitarbeiter häufig mit Situationen, die Konfliktpotenzial enthalten. In diesen Situationen ruhig und souverän zu bleiben und durch eine konstruktive Gesprächsführung gute Lösungen für beide Seiten zu entwickeln sind die Trainingsziele dieses Seminarprogramms.

Das Seminar gibt den Vertriebsmitarbeitern das Rüstzeug, um

- die persönlichen Einstellungen und Verhaltensmuster in Konflikten zu erkennen und weiter zu entwickeln
- die psychologischen Aspekte des Konflikts zu erfassen und im Gespräch zu berücksichtigen
- aus den wichtigsten Ansätzen zur Konflikt-Prävention und Konfliktbewältigung die jeweils richtigen auszuwählen
- für unterschiedliche Eskalationsstufen die zielführenden Gesprächsmethoden und –techniken einzusetzen
- auch bei massiven Störungen eine tragfähige Beziehung zum Kunden wieder herzustellen
- das Gespräch souverän, konstruktiv und ergebnisbezogen zu führen

Zweistufiges Programm für Mitarbeiter im Vertrieb

1. Grundlagen: Konfliktpotenziale erkennen und frühzeitig auflösen

Konfliktauslöser und -signale erfassen, das eigene Konfliktverhalten weiter entwickeln und Methoden zur Deeskalation und Lösung anwenden

Dauer: 1 Tag



2. Aufbau: Konstruktiv Konfliktgespräche führen

Schwierige Kundengespräche sicher, konstruktiv und ergebnisorientiert führen

Dauer: 1 Tag