



# Kundenpräsentationen: Umgang mit schwierigen Kundinnen und Kunden

## Strategien und Tipps für den Vertrieb

### Zielgruppe

---

Vertriebsmitarbeitende

Voraussetzung: Teilnahme am Basistraining „Verkaufsgespräche führen“ und/oder Erfahrungen im Vertrieb

### Teilnehmende

---

andere

### Essenz

---

In Vertriebsgesprächen und Präsentationen treffen wir nicht immer auf Kunden, die uns und unseren Anliegen wohlgesonnen sind. Dieses Training bereitet auf das Gespräch mit ablehnenden Kunden und das Meistern schwieriger Situationen vor. Die Teilnehmer lernen erfolgreiche Strategien kennen und erhalten viele Tipps für den Umgang mit Angriffen, Vorwürfen, Spielchen und Killerphrasen. Ein professionelles Vorgehen wird anhand von Fallbeispielen aus dem Vertriebsumfeld erarbeitet und anhand verschiedener Szenarien geübt.

### Methodik

---

Trainerinput, Einzelarbeit, Gruppenarbeit, Präsentation, Feedback, Kurzübungen

## Module

---

1 Tag

## Seminarinhalt

---

### **Psychologische Komponenten im Kundenkontakt**

- Die Erwartungshaltung der Kunden
- Präsentationen unter Zeitdruck
- Wahrnehmung, Interpretation & Reaktionsmuster
- Umgang mit Stress

### **Mit schwierigen Kundentypen umgehen**

- Schwierige Kundentypen definieren
- Umgang mit den Typen
- Präsentation vor bestimmten Kundentypen

### **Gesprächsführung mit schwierigen Kunden**

- Rhetorischer Umgang mit Kunden in einer Präsentation
- Gesprächsführung / Gesprächs-Judo
- Den schwierigen Kunden lenken

### **Von Fettnäpfen und Chancen**

- Präventivmaßnahmen zur Vermeidung schwieriger Situationen/Konfliktsituationen
- Reaktive Maßnahmen zur Konfliktlösung
- DOs & DON'Ts bei schwierigen Kunden