

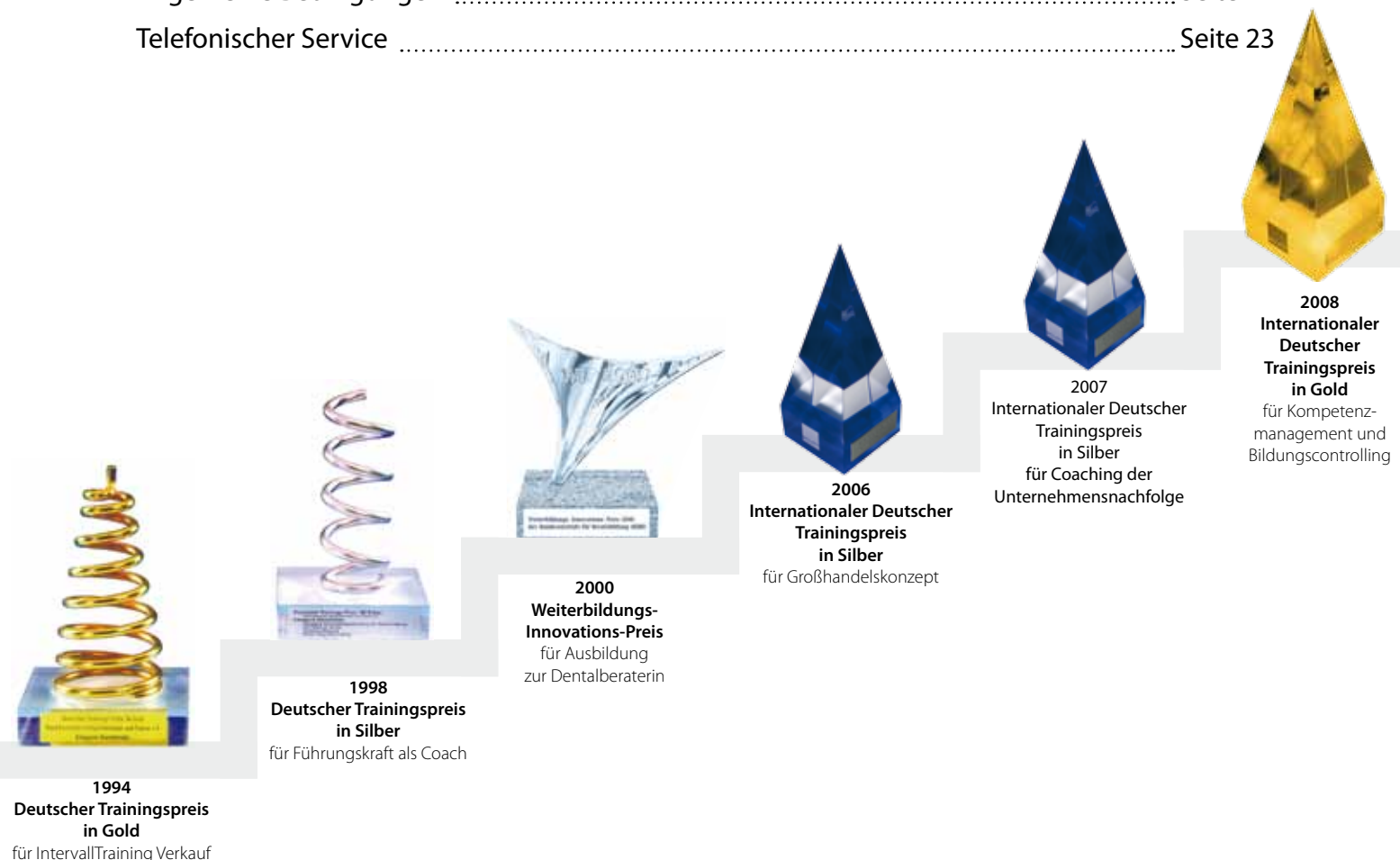
# **INtem Verkäuferentwicklungsprogramm** zum High Performer



# Inhaltsverzeichnis

## Verkäuferentwicklungsprogramm zum High Performer

Inhaltsverzeichnis .....	Seite 2
Einführung .....	Seite 3
Lern- und Entwicklungsziele .....	Seite 4
Teilnehmer/innen .....	Seite 6
Aufbau .....	Seite 7
Ablauf .....	Seite 8
Phase 1 – Workshop .....	Seite 9
Phase 2 – Persönlichkeitsanalyse .....	Seite 10
Phase 3 – Training .....	Seite 11
Phase 4 – Masterarbeit .....	Seite 16
Konzept .....	Seite 17
Methodik .....	Seite 18
Didaktischer Hintergrund .....	Seite 19
Investitionsplanung, Im Preis enthaltene Leistungen .....	Seite 21
Allgemeine Bedingungen .....	Seite 22
Telefonischer Service .....	Seite 23



## Noch ein Seminar? Oder doch lieber sofort mehr Umsatz?



Haben auch Sie das Gefühl, dass Sie mehr Abschlüsse machen könnten? Stört es Sie, dass Ihre Kunden immer feilschen und Sie Nachlässe gewähren müssen? Haben auch Sie von der Geschäftsleitung ehrgeizige Umsatzziele gesetzt bekommen, die Sie einfach erreichen müssen?

**Dann ist es jetzt an der Zeit, Umsatzblockaden zu durchbrechen. Durch Ihr INtem Entwicklungsprogramm:**

- **Umsatz-Blockade:** Preis-Feilscherei. Sie bekommen garantiert wirksame Methoden an die Hand, mit denen Sie Ihre Preise durchsetzen. Auch in der heutigen Zeit noch. Wenn schmerzhaft Preisnachlässe bisher an der Tagesordnung waren – jetzt sind sie die absolute Ausnahme.
- **Umsatz-Blockade:** Angst. Befreien Sie sich von Rezeptions- und Job-Ängsten. Sie erkennen, dass auch in Krisen die größten Chancen verborgen sind.
- **Umsatz-Blockade:** Zu wenig neue Kunden. Wer heute so weiter macht wie immer, der spürt den Gegenwind. Nach Ihrem INtem Entwicklungsprogramm spielen Sie gekonnt mit dem aktuellen Repertoire der Neukundengewinnung. Sie setzen sicher die Techniken ein, die heute in der Neukundenakquise funktionieren. Auch in hart umkämpften Märkten. Auch in schwierigsten Zeiten. Ergebnis: ein konstanter Strom neuer Kunden, der Wachstum planbar macht.

Herkömmliche Verkäufer-Schulungen verpuffen meist ohne Wirkung. Weil die Teilnehmer wie in der Schule zu viel in zu kurzer Zeit eingepaukt bekommen. Effekt: gleich Null.

- Durch Ihr INtem Entwicklungsprogramm stellen Sie sicher, dass Sie neue und erfolgsbringende Verkaufstechniken und Verhaltensweisen in kleinen Schritten sofort tatsächlich anwenden.
- Sie gewinnen mehr vielversprechende Kontakte zu möglichen Neukunden – weil Sie wissen, worauf es beim ersten Kontakt ankommt (telefonisch bei der Neukundenakquise) und
- Sie erzielen mehr Abschlüsse in kürzerer Zeit – ohne unangenehmes Hard Selling, auf das immer mehr Kunden immer allergischer reagieren.
- Sie verstehen, wie Ihre Kunden ticken und wie Sie Ihr Angebot exakt darauf zuschneiden.
- Sie wissen, wie Sie sich Ihr Stück vom Kuchen abschneiden, selbst wenn die Konkurrenz übergroß oder der Markt schwierig scheint.
- Kurz: Sie machen sich unersetzbar. Bei Ihren Kunden. Und bei Ihrem Unternehmen.

Die Zahlen sprechen für sich: Verkäufer, Führungskräfte und Außendienstmitarbeiter, die das INtem Entwicklungsprogramm durchlaufen haben, erzielen Umsatzsteigerungen von 20 %, 30 %, 50 % und mehr. Nachweisbar. Wie viel mehr Umsatz wollen Sie machen?

# Lern-/Entwicklungsziele

## Verkäuferentwicklungsprogramm zum High Performer

### ■ **Konzepte wirkungsvoll präsentieren**

Sie lernen wirkungsvoll die Präsentation Ihrer Produkte und Dienstleistungen, um Ihre Kunden zu überzeugen und zu begeistern.

### ■ **Erhöhung der Gesprächskompetenz**

Sie lernen mit Belastungen im Verkäufer-Alltag umzugehen und sich in höherem Maße mit ihrer Tätigkeit zu identifizieren („sich selbst mehr zutrauen“). Das Programm erhöht ihre Gesprächskompetenz und Sie werden sicherer in der Kommunikation mit Kunden und (noch) mehr Spaß an ihrer Tätigkeit haben.

### ■ **Redegewandtheit und sicheres Auftreten**

Um Menschen zu überzeugen und zu begeistern, sind Selbstsicherheit und Fähigkeiten in der freien Rede von entscheidender Bedeutung.

### ■ **Wirkungsvolle Beratungs- und Telefongespräche führen**

Klar, wesentlich, interessant und zielgerichtet. Sie und ihre Kunden haben heute nicht mehr alle Zeit der Welt. Deshalb ist es von entscheidender Bedeutung die wichtigen Punkte in kurzer Zeit zu übermitteln, interessant und zielgerichtet zu gestalten und sich dabei auf die wesentliche Aussage zu konzentrieren.

### ■ **Kundenorientiertes Arbeiten**

(„Im Kopf des Kunden denken.“) Wichtig ist, was der Kunde will. Welche Argumente sind für den Kunden wirklich von Bedeutung? Wie bringe ich ihm diese Informationen „rüber“, damit mich der Interessent auch versteht?

### ■ **Wirkungsvoll mit Menschen umgehen**

Sie erfahren, wie Sie in kürzester Zeit eine gute Beziehung zu Ihren Kunden herstellen können. Kunden, die gerne mit Ihnen arbeiten, werden nicht so schnell ihre Geschäftsverbindung wechseln. Durch gelebtes Beziehungsmanagement steigern Sie Ihre Kundenbindung.

### ■ **Gedächtnistraining, um leicht und einfach zu argumentieren und zu präsentieren**

Sie lernen, wie Sie Argumente, Zahlen und wichtige Details einer Präsentation aus dem Unterbewusstsein ins Bewusstsein bringen. Somit können Sie wichtige Präsentationen frei und ohne Konzept durchführen. Sie üben diese beeindruckende Präsentationsform der freien Rede in Verbindung mit Gedächtnistrainingselementen. Somit benötigen Sie keine schriftlichen Unterlagen und halten Kontakt zu Ihren Zuhörern.

# Lern-/Entwicklungsziele

## Verkäuferentwicklungsprogramm zum High Performer

### ■ Nachhaltige Motivation und Begeisterung

Motivation ist der Geheimschlüssel zum Erfolg. Doch wie kann ich mich persönlich, schnell und nachhaltig motivieren? Lernen Sie unterschiedliche Motivationsstrategien und -methoden, die Sie in Ihrer täglichen Arbeit einsetzen können. Machen Sie ihren Eintritt beim Kunden zum Auftritt.

### ■ Optimierte Organisation und Zeitmanagement

Planung, strategische Ausrichtung, optimale Zeitfenster, Prioritäten usw – all das gehört heute zu den wirkungsvollen Techniken, um stressfrei durch den Tag zu kommen. Erarbeiten Sie sich bei diesem Thema ihren persönlichen Ziel- und Zeitplan.

### ■ Aktiv die Einverständniserklärung der Kunden einholen

Sicher und kundenorientiert abschließen. Am Ende eines guten Gespräches steht der professionelle Abschluss. Erfahren Sie, wie Sie diesen Abschluss automatisch am Ende eines Beratungsgespräches erhalten. Lernen Sie nicht verkaufen, sondern lassen Sie Ihre Kunden einkaufen.

### ■ Beschwerden sicher behandeln

Sie erhalten Selbstsicherheit im Umgang mit Beschwerden und erfahren Techniken, wie sie unzufriedene Kunden mit wenigen Mitteln wieder „glücklich“ machen können.

### ■ Umgang mit Einwänden

Wie nutze ich Einwände als Entscheidungshilfe? Welche Signale sendet ein Interessent mit einem Einwand und welche Argumente nutze ich zum Entkräften von Ein- und Vorwänden?

### ■ Beweggründe der Kunden/Interessenten zielgerichtet analysieren

Wie Sie mit Fragen das Gespräch führen, ist ein wichtiger Teil des Programms. Es geht darum, was dem Kunden wichtig ist, was ihm hilft und was ihm nützt. Hier geht es darum, die Welt des Kunden zu betreten, seine Überzeugungen und Werte herauszufinden – um den Kunden das zu geben, was er wirklich will.

### ■ Persönlichkeitsentwicklung

Jeder Teilnehmer wird in seinen individuellen Kompetenzen gefördert und gecoacht. Gaps zwischen den Anforderungen und den vorhandenen Kompetenzen werden ermittelt und die Teilnehmer der Maßnahme werden darin gezielt gefördert.

### ■ Umsatzsteigerung

Ziel ist letztlich, dass die Teilnehmer sicher ihre Umsatzziele erreichen und somit maßgeblich zum Unternehmenserfolg beitragen.

# Teilnehmer/innen

## Verkäuferentwicklungsprogramm zum High Performer

Das Verkäuferentwicklungsprogramm ist für erfahrene Verkäufer mit abgeschlossener Berufsausbildung entwickelt worden. Es eignet sich für alle Verkäufer, die über ein hohes Maß an Praxiserfahrung verfügen und im direkten oder indirekten Kundenkontakt stehen.

Ziel ist es, diesen guten Wissensstand aktiv weiterzuentwickeln, um den Verkäufer zum High Performer auszubilden.

Hier ist insbesondere notwendig, dass Wissen, Können und Einstellung im ausreichenden Maße ausgebildet bzw. gefördert werden.

Bei diesem Entwicklungsprogramm wird besonders Wert auf die praxisorientierte Umsetzung gelegt, so dass sich der Verkäufer zum High Performer entwickelt.

Durch dieses gezielte Verhaltenstraining wird eine Persönlichkeitsentwicklung ausgelöst. Die verkäuferspezifischen Fähigkeiten werden dadurch in höchstem Maße gesteigert und bewirken eine bessere Performance.

Natürlich verändern wir nicht den Menschen. Aber jeder Teilnehmer wird automatisch seine entwicklungsfähigen Persönlichkeitsmerkmale entdecken und diese weiterentwickeln und seine Persönlichkeit festigen.

So ist am Ende des Verkäuferentwicklungsprogramms aus einem guten Verkäufer ein High Performer geworden.



# Aufbau

## Verkäuferentwicklungsprogramm zum High Performer

### Zulassungsvoraussetzungen

- Berufsabschluss oder gleichwertig, sehr gutes Fachwissen im Verkauf
- Mehrjährige Praxiserfahrung
- Möglichkeit der praktischen Anwendung des Gelernten während der Maßnahme
- Umsetzung und Selbstlernphasen müssen während der Arbeitszeit geleistet werden
- Der Arbeitsgeber hat hierfür den Teilnehmer freizustellen

### Dauer des Verkäuferentwicklungsprogrammes

Die Maßnahme dauert insgesamt 12 Wochen.

#### Phase 1 – Workshop:

1 Tag

#### Phase 2 – Persönlichkeitsanalyse und Besprechung:

Pro Teilnehmer 2 Stunden

#### Phase 3 – Training:

12 x 1/2 Tag, oder 6 x 1 Tag

Umsetzungs- und Übungszeiten zwischen den Intervallen: 1 - 2 Wochen

Studium des Lehrmaterials: 1 Stunde pro Woche

Praxisanwendung: Mindestens 2 Tage pro Woche

#### Phase 4 – Masterarbeit:

2 Tage individuelle Ausarbeitung der Masterarbeit

### Umsetzungsverpflichtung

Größten Wert legen wir auf den uneingeschränkten Praxisbezug des Erlernten. Alles was Verkäufer bei uns erfahren, muss sofort konkret umsetzbar sein. Aus diesem Grund müssen sich die Teilnehmer aktiv engagieren. Sie sind laufend gefordert, sich persönlich während des Unterrichts und in der Praxis einzubringen. Das ist der Schlüssel zum handlungsorientierten und ganzheitlichen Lernen.

### Dokumentation / Unterlagen

Jeder Teilnehmer erhält die für das Lernziel notwendigen Unterlagen.

Phase 1: Workshop-Auswertung

Phase 2: Persönlichkeitsanalyse

Phase 3: Trainings- und Übungsordner, Checklisten und Umsetzungsverpflichtungsblätter, Bücher zum Thema Verkauf

Phase 4: Konkrete Aufgabenstellung zum Masterarbeitsthema

# Ablauf

## Verkäuferentwicklungsprogramm zum High Performer

**Phase 1**  
Workshop

**Phase 2**  
Persönlichkeits-  
analyse

**Phase 3**  
Training

**Phase 4**  
Master-  
Arbeit

# Phase 1 Workshop

## Entdecken Sie, wo Ihre Chancen liegen

Haben auch Sie das Gefühl, dass Ihr Unternehmen mehr verkaufen könnte? Dann ist hier die gute Nachricht: Dieses Gefühl stimmt! In jedem Unternehmen schlummern ungenutzte Chancen, Potenziale, Möglichkeiten – die Gold wert sind und für erstaunliche Umsatzsprünge sorgen können. Alles, was zu tun ist: Diese ungenutzten Potenziale anzuzapfen.

### So schnell haben Sie Ihre Strategie für mehr Umsatz

INtem hat mit der Vertriebs-Potenzial-Analyse ein System entwickelt, mit dem Sie innerhalb kürzester Zeit die Stärken und Schwächen Ihres Unternehmens, Ihrer Verkäufer und Ihrer Führungskräfte sicher herausarbeiten. Gemeinsam mit dem INtem-Spezialisten gehen Sie einen Katalog von Fragen durch und legen Kennzahlen, Soll- und Ist-Werte für die Faktoren fest, die in Ihrem Unternehmen über den Erfolg entscheiden: Fähigkeiten Ihrer Verkäufer und Führungskräfte, Vertrieb, Akquisitionswegen, Kundenpotenziale ...

Sie wissen, wo der Verkauf steht. Sie wissen, wo Sie hinwollen. Und endlich wissen Sie auch ganz genau, wie Sie dahin kommen.

## Denn die Auswertung der Vertriebs-Potenzial-Analyse zeigt glasklar:

- Wo die Schwächen und Stärken liegen
- Wo Sie im Vertrieb bares Geld verschenken
- Ob in Ihrer Vertriebsstruktur Umsatzblockaden vorhanden sind
- Wo Ihre Potenziale für mehr Ertrag schlummern
- Wo schnelle und langfristige Umsatzsteigerung möglich ist
- Wo Verkäufer Chancen ungenutzt lassen und Stärken noch nicht optimal ausnutzen
- Was Führungskräfte tun müssen, um mehr Erfolg zu erzielen
- Was Sie tun können, um Ihre Unternehmensziele sicher zu erreichen.

Wissen, was zu tun ist: Anstatt nebulöser Zukunftspläne gibt die INtem Vertriebs-Potenzial-Analyse einfache und sofort einsetzbare Maßnahmen an die Hand, die schnell zu mehr Umsatz und Erfolg führen. Damit wird eine individuelle und ganz konkrete Strategie ermöglicht, mit der sich Ziele sicher erreichen lassen. Jetzt gilt es, messbar mehr Umsatz zu erzielen.

# Phase 2

## Persönlichkeitsanalyse

### **Tatsache ist:**

Rund 80 %\* der Mitarbeiter setzen ihr Potenzial am Arbeitsplatz nicht ein!

\* Quelle: Discover your strengths Buckingham 2000

Ein alarmierendes Ergebnis! Denn gerade in Zeiten wachsender Kunden- und Qualitätsansprüche ist die richtige Person am richtigen Platz zunehmend ausschlaggebend für den Unternehmenserfolg. Aber gerade hier kommt es immer wieder zu teuren Fehlinvestitionen. Der Grund: Nach wie vor werden Mitarbeiter zu stark nach fachlicher Qualifikation, Zeugnissen, Referenzen ausgewählt. Unberücksichtigt bleiben die wichtigen Softskills Verhalten, Motive, Antriebe und Wertvorstellungen. Deshalb...

### **... machen Sie Potenzial sichtbar!**

Denn nur mit einem exakten Wissen um die Stärken und Talente können Sie ein Umfeld schaffen, in dem Ihre Mitarbeiter die volle Leistungsfähigkeit ausschöpfen können und auf dieser Basis entwickelt und gecoacht werden. Identifizieren und stärken Sie die Talente und Fähigkeiten neuer und vorhandener Mitarbeiter und erzielen Sie so einen klaren Wettbewerbsvorteil.

Sie wissen, wo Sie stehen. Sie wissen, wo Sie hinwollen. Und endlich wissen Sie auch ganz genau, wie Sie dahin kommen.

**Die umfassenden Analyse-Tools von INSIGHTS MDI® oder ©Limbic Personality Check ermöglichen Ihnen, die Menschen individuell zu fördern und weiter zu entwickeln, sie bestens zu trainieren, ihnen adäquate Karrieren zu ermöglichen und ein optimales Teamumfeld zu bieten – die beste Basis für Ihren Unternehmenserfolg.**

Die Fähigkeiten, die eigenen Stärken und die Potenziale Ihrer Mitarbeiter sowie die Bedürfnisse Ihrer Kunden systematisch zu erkennen und optimal zu nutzen, werden immer mehr zum entscheidenden Wettbewerbsvorteil.

Mit diesen Diagnoseinstrumenten erhalten Sie nicht nur eine sichere Entscheidungsbasis, mit Kunden, Partnern und Dienstleistern typgerechter und damit erfolgreicher zu kommunizieren. Vielmehr bilden die Tools eine wirkungsvolle Grundlage für die effiziente Verkäuferentwicklung und Integration von Teammitgliedern und Führungskräften. Die Profile geben Ihnen einen ganzheitlichen Einblick in die Komplexität menschlicher Entwicklungschancen. Sie zeigen auf, wie wir uns in bestimmten Arbeits- und Stresssituationen verhalten, wie wir im Team agieren und welche Rolle wir meinen, spielen zu müssen. Sie geben einen Einblick in unsere Wertestruktur, beleuchten unsere ganz persönlichen Antriebssysteme und erklären, warum wir uns in einer ganz bestimmten Art und Weise verhalten.

# Phase 3

## Training

Intervall 1	Entwicklungsziele	Methoden
Kontaktstapel	Wirkungsvoll Kontakte knüpfen und gegenseitiges Kennen lernen der Teilnehmer und des Trainers	Gruppenübung
Namenstraining	Fähigkeit, Namen langfristig zu behalten	Mnemotechnik Gruppenübung
Die 3 Säulen des Verkaufserfolgs	Erkennen des Zusammenhangs zwischen Wissen, Können und Einstellung	Übung Lehrgespräch
Der fünfstufige Einkaufsprozess	Erkennen dass es nicht um verkaufen, sondern um einkaufen lassen geht	Lehrgespräch
Trainingsziele festlegen	Messbarkeit der Trainingsmaßnahme	Einzelarbeit
Zustandsmanagement	Innere und äußere Kommunikation des Teilnehmers kennen lernen	Lehrgespräch Einzelarbeit
Gruppenarbeiten für mehr Verkaufserfolg	Sofortmaßnahmen zur Steigerung des Umsatzes und Ertrages	Brainstorming Gruppenarbeit
Festlegung der Entwicklungsziele	Welche konkreten Ergebnisse sollen während des Entwicklungsprozesses erreicht werden	Lehrgespräch Einzelaufgabe
Konkrete Umsetzungsaufgaben	Transfer in die Praxis sichern	Lehrgespräch Einzelaufgabe

Intervall 2	Entwicklungsziele	Methoden
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Aus Erfahrungsberichten und dem Praxistransfer der Teilnehmer lernen	Austauschrunde
Nutzenargumentation	Stärken der Produkte und Dienstleistungen in Kundennutzen verwandeln	Demonstration Diskussion Ausarbeitung
Erklärung der Leistung	Fachliches Know-how „in die Sprache“ der Kunden transportieren	Gruppenarbeit Austausch
Beweisführung	Dem Kunden die Wirksamkeit beweisen	Gruppenarbeit Austausch
Motivation und Einstellung: Problem- oder Chancen-Denken	Vom problemorientierten Denken zum lösungsorientierten Handeln kommen	Lehrgespräch Einzelübung

<b>Intervall 3</b>	<b>Entwicklungsziele</b>	<b>Methoden</b>
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Aus Erfahrungsberichten und dem Praxistransfer der Teilnehmer lernen	Austauschrunde
Nonverbale Kommunikation	Die nonverbale Wirkung auf sich und andere erkennen	Lehrgespräch Gruppenübung
Persönliche Stärken ausarbeiten	Persönliche Stärken kennen und nutzen lernen	Gruppenübung
Beziehungsmanagement	Fördernde Beziehung zum Kunden aufbauen lernen	Einzelübung Lehrgespräch
Nutzenmatrix	Nutzen in verschiedenen Varianten präsentieren lernen	Einzelarbeit
Gedächtnistraining	Präsentieren ohne Hilfsmittel	Demonstration Gruppenübung
Konkrete Umsetzungsaufgaben	Transfer in die Praxis sichern	Lehrgespräch Einzelübung

<b>Intervall 4</b>	<b>Entwicklungsziele</b>	<b>Methoden</b>
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Aus Erfahrungsberichten und dem Praxistransfer der Teilnehmer lernen	Austauschrunde
Aktiv verkaufen / Cross-Selling	Interesse wecken	Einzelarbeit Lehrgespräch
Kreative Gesprächseinstiege	Dem Interessenten in Erinnerung bleiben	Demonstration Einzelarbeit
Telefonisch Termine vereinbaren	Schnell und einfach Termine bekommen	Demonstration Lehrgespräch Einzelarbeit
Preispräsentation	Wie, wo und wann wird der Preis präsen- tiert?	Lehrgespräch Einzelübung
Unterbewusstsein	Wie verändern wir negative und verstär- ken positive Zustände	Demonstration Einzelübung
Konkrete Umsetzungsaufgaben	Transfer in die Praxis sichern	Lehrgespräch Einzelübung

<b>Intervall 5</b>	<b>Entwicklungsziele</b>	<b>Methoden</b>
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Aus Erfahrungsberichten und dem Praxistransfer der Teilnehmer lernen	Austauschrunde
Innere Einstellung	Negative in positive Situationen verwandeln	Gruppenübung Einzelübung
Die Welt	Die Motivstruktur des Kunden erfassen	Lehrgespräch Einzelarbeit
Analyse der Kundenwünsche durch Ziel-, Verständnis- und Wertefragen	Die speziellen Anforderungen der Kunden erkennen um diesen gerecht zu werden	Einzelarbeit Demonstration Visualisierung
Abschluss/Auftrag	Einen positiven kundenorientierten Gesprächsabschluss herstellen	Demonstration Einzelaufgabe
Konkrete Umsetzungsaufgaben	Transfer in die Praxis sichern	Lehrgespräch Einzelaufgabe

<b>Intervall 6</b>	<b>Entwicklungsziele</b>	<b>Methoden</b>
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Aus Erfahrungsberichten und dem Praxistransfer der Teilnehmer lernen	Austauschrunde
Zusammenführen eines persönlichen Verkaufsgesprächs	Die bisher einzeln erarbeiteten Schritte zu einem Verkaufsgespräch zusammenfügen. Einen Leitfaden für das Gespräch entwickeln. Sicherheit im Gespräch aufbauen.	Demonstration Einzelaufgabe Partnerübung Feedbackgespräch Visualisierung
Kundenbeziehungsanalyse	Unterschiedliches Kundenverhalten erkennen und darauf eingehen können	Einzelübung Lehrgespräch
Konkrete Umsetzungsaufgaben	Transfer in die Praxis sichern	Lehrgespräch Einzelaufgabe

<b>Intervall 7</b>	<b>Entwicklungsziele</b>	<b>Methoden</b>
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Aus Erfahrungsberichten und dem Praxistransfer der Teilnehmer lernen	Austauschrunde
Kundenorientierte Einwandbehandlung	Kundeneinwände in Abschlüsse verwandeln	Lehrgespräch Einzelarbeit Visualisierung
Elevator Pitch	Einzigartige Identität entwickeln und in kurzform präsentieren	Einzelarbeit Lehrgespräch
Beschwerde und Reklamation	Kundenbeschwerden zufriedenstellend behandeln	Lehrgespräch Einzelarbeit
Zwischenziele	Das Erreichte überprüfen und evtl. neue Ziele festlegen	Einzelarbeit
Konkrete Umsetzungsaufgaben	Transfer in die Praxis sichern	Lehrgespräch Einzelaufgabe

<b>Intervall 8</b>	<b>Entwicklungsziele</b>	<b>Methoden</b>
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Aus Erfahrungsberichten und dem Praxistransfer der Teilnehmer lernen	Austauschrunde
Kaufabschlussmethoden	Sicher und kundenorientiert den Auftrag bekommen	Demonstration Einzelarbeit Partnerübung
Motivationsstrategien	Tägliche Motivationsübung selbst durchführen können	Lehrgespräch Gruppenübung
Verkaufsgespräch üben	Sicherheit im Verkaufsgespräch gewinnen und Feedback erhalten	Partnerübung
Einwandbehandlung „zu teuer“	Weniger Rabatt/Ermäßigung gewähren	Lehrgespräch Einzelarbeit
Einführung in die Präsentationstechnik	Wirkungsvolle Präsentationselemente kennen lernen	Demonstration Lehrgespräch
Konkrete Umsetzungsaufgaben	Transfer in die Praxis sichern	Lehrgespräch Einzelaufgabe

<b>Intervall 9</b>	<b>Entwicklungsziele</b>	<b>Methoden</b>
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Aus Erfahrungsberichten und dem Praxistransfer der Teilnehmer lernen	Austauschrunde
Vorwandbehandlung	Vorwände erkennen und beseitigen	Demonstration Einzelarbeit
Verkaufsgespräch durchführen	Sichere Präsentation	Partnerübung
Reframings	Aus negativen Gedanken eine positive Einstellung gewinnen	Lehrgespräch Gruppenarbeit
Produkt-/Dienstleistungspräsentation	Verschiedene Präsentations-Tools wirkungsvoll einsetzen	Einzelpräsentation Feedbackgespräch
Einführung Zeitmanagement	Zeitdiebe feststellen	Lehrgespräch Umsetzungsaufgaben
Konkrete Umsetzungsaufgaben	Transfer in die Praxis sichern	Lehrgespräch Einzelaufgabe

<b>Intervall 10</b>	<b>Entwicklungsziele</b>	<b>Methoden</b>
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Aus Erfahrungsberichten und dem Praxistransfer der Teilnehmer lernen	Austauschrunde
Üben des persönlichen Verkaufsgesprächs	Sicherheit erlangen	Partnerübung
Feedback zum Verkaufsgespräch	Qualitätsstatus des Verkaufsgesprächs feststellen	Partnerübung Lehrgespräch
Verkaufsgespräch mit Einwandbehandlung üben	Schwierige Verkaufsverhandlungen erfolgreich meistern	Partnerübung 3er-Übung Feedback-Gespräch
Konkrete Umsetzungsaufgaben	Transfer in die Praxis sichern	Lehrgespräch Einzelaufgabe

<b>Intervall 11</b>	<b>Entwicklungsziele</b>	<b>Methoden</b>
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Aus Erfahrungsberichten und dem Praxistransfer der Teilnehmer lernen	Austauschrunde
Verkaufswettbewerb	Präsentation und Durchführung der professionellen Verkaufsgespräche aller Teilnehmer	Partnergespräch Beurteilung Auswertung
Zeitmanagement	Wirkungsvoll Prioritäten setzen	Demonstration Lehrgespräch
Zeitmanagement	Aktivitätenplan erstellen	Demonstration Einzelarbeit
Konkrete Umsetzungsaufgaben	Transfer in die Praxis sichern	Lehrgespräch Einzelaufgabe

<b>Intervall 12</b>	<b>Entwicklungsziele</b>	<b>Methoden</b>
Erfahrungsaustausch / Erfolgsberichte	Aus Erfahrungsberichten und dem Praxistransfer der Teilnehmer lernen	Austauschrunde
Präsentation der Masterarbeit	Präsentation und Feedback zur Masterarbeit	Präsentation Feedback
Aktiv verkaufen	Bedarfsweckung über Problembewusstsein	Demonstration Einzelübung
Erfolgsgjournal	Erfolge als Motivatoren nutzen	Lehrgespräch Einzelübung
Zielerreichungsmethode	Mehrstufige Zielplanung	Demonstration Einzelübung
Persönlicher Zielplan	Aus Wünschen Ziele formulieren und konkrete Aktivitäten festlegen	Einzelübung Gruppenübung
Zielerreichung	Bewertung der persönlichen Entwicklungsschritte zum High Performer	Beurteilung Feedback
Zertifikat	Auszeichnung des Teilnehmers	Präsentation
Konkrete Umsetzungsaufgaben	Transfer in die Praxis sichern	Lehrgespräch Einzelaufgabe

# Phase 4

## Masterarbeit

### Nach erfolgreicher Masterarbeit erhalten Sie



#### Das INtem-Master-Zertifikat

Nach Beendigung des Verkäuferentwicklungsprogramms zum High Performer erhalten Sie Ihr INtem-Zertifikat, das Ihre Leistungen mit folgenden Schwerpunkten bescheinigt:

- Verkaufspsychologie und Neurobiologie
- Wirkungsvolle Verkaufsgespräche führen
- Motivation erzeugen
- Motiv-, Ziel- und Wertefragen entwickeln
- Ein- und Vorwände entkräften
- Kundeorientiert abschließen
- Emotionale Produktpräsentation
- Strategie- und Zielmanagement

# Konzept

## Verkäuferentwicklungsprogramm zum High Performer

### ■ Teilnehmerorientiertes Erlebnis-Training

Ca. 70 % sind Gruppen- / Einzelarbeiten, Rollenspiele und Brainstorming.

Ca. 30 % sind Demos, Erläuterungen und Lehrgespräche.

### ■ Ganzheitlich aufgebautes Training

Bei der Entwicklung wurde speziell auf langfristiges Behalten und unkompliziertes (d. h. gehirngerechtes) Erlernen Wert gelegt. So werden beim Training regelmäßig die rechte und linke Hirnhemisphäre gemeinsam aktiviert:



Beide Hirnhemisphären werden ganzheitlich in den Lernprozess mit eingebunden.

### ■ Praxistrainings mit Umsetzungsphasen

Die Lernziele werden nicht schematisch in vorgegebener Reihenfolge „durchgezogen“, sondern sind didaktisch und methodisch miteinander verknüpft. Die Verkaufs- und Trainings-schwerpunkte liegen auf Können und Einstellung und nicht nur auf reiner Wissensvermittlung von Beratungstechniken. Durch das in sich geschlossene, auf 12 Intervalle abgestimmte Trainingskonzept wird bei den Teilnehmern der gewünschte Lernerfolg erzielt.

### ■ Training zur Verhaltensänderung

Verhaltensänderung benötigt Zeit! Deshalb trainieren wir in kleinen Schritten mit vielen dazwischenliegenden Umsetzungsphasen. Die Merkfähigkeit des Menschen beträgt durch selbstständiges Ausführen ca. 90 %. Die Teilnehmer beherrschen am Ende die Trainingsinhalte, es ist kein zusätzliches Nacharbeiten des Trainingsordners erforderlich.

### ■ Prozessbegleitendes und messbares Training

Das Training kann in einen firmeninternen Unternehmens-Prozess mit einbezogen werden. Firmenphilosophie (CI) und neue Unternehmensziele werden mit eingebunden. Dies fördert das praxis-/unternehmensbezogene Denken der Mitarbeiter. Ebenfalls wird an diesen Unternehmenszielen konkret gearbeitet. Eine messbare Investition, die mehr bringt als sie kostet.

# Methodik

## Verkäuferentwicklungsprogramm zum High Performer

Die nachfolgende Methode hat sich besonders bei Trainingsprogrammen bewährt, die eine nachhaltige Verhaltensänderung der Teilnehmer zum Ziel haben sollen. Innerhalb jeder Intervallstufe kommen die folgenden Elemente zur Anwendung:

- **Vorführen (sehen):** Jeder Lernschritt wird vom Trainer bzw. den Teamleitern demonstriert.
- **Erläutern (hören):** Sinn und Inhalt jedes einzelnen Schrittes werden durch Erklärung und Diskussion dem Teilnehmer verständlich gemacht.
- **Ausprobieren (selbst sprechen):** Jeder Teilnehmer wird in einer entspannten und positiven Lernatmosphäre die neu erworbenen Kenntnisse wiederholt einsetzen und dabei immer mehr festigen.
- **Umsetzen (selbst ausführen):** In dieser wichtigen Phase wendet der Teilnehmer das Erlernete in der täglichen Praxis an.
- **Berichten (selbst sprechen):** Der Teilnehmer berichtet im folgenden Trainings-Intervall über seine erlebten Praxiserfahrungen vor der Gruppe. Durch die Berichte anderer Trainingsteilnehmer wird er motiviert, sein Verhalten zu überdenken, um die daraus gewonnen Erkenntnisse erneut in die Praxis umzusetzen.
- **Feedback (hören):** Jeder Teilnehmer erhält von der Gruppe und individuell durch den Trainer konstruktive Rückmeldung bezüglich seiner im Laufe der Woche angewendeten Umsetzungsergebnisse.
- **Lesen und hören (hören oder sehen):** Ergänzend zur Umsetzung des Trainings in die Praxis liest der Teilnehmer abschnittsweise das begleitende Buch zum Thema Verkauf, um sein Wissen zu vertiefen.
- **Wichtig:** Jeder Teilnehmer trainiert an seiner eigenen Verkaufssituation. Unter Anleitung des Trainers sowie unter Anwendung aktiver Lernmethoden wird das eigene produkt- und kundenbezogene Verkaufsgespräch erarbeitet und sofort in die tägliche Praxis übernommen.

# Didaktischer Hintergrund

## Verkäuferentwicklungsprogramm zum High Performer

### ■ Kleine, in sich abgeschlossene Lernschritte

Das Verkäuferentwicklungsprogramm umfasst 12 praxisbezogene Intervall-Einheiten sowie einen Workshop und die Persönlichkeitsanalyse jedes Teilnehmers. Die Teilnehmer wenden nach jeder Intervall-Einheit eine bzw. zwei Wochen lang das bis dahin Erlernte in ihrem persönlichen Arbeitsbereich an. Damit sind sie in der Lage, Erkenntnisse aus dem Training sofort praxisgerecht und erlössteigernd einzusetzen. Am Ende der Trainingsmaßnahme dokumentiert jeder Teilnehmer in seiner Master-Arbeit die gelernten Erkenntnisse.

### Das bedeutet für die Teilnehmer:

- schnellere Erfolgserlebnisse in der Praxis
- kein demotivierender Lernstress
- keine liegengebliebenen Arbeiten, da die jeweils kurzen Intervall-Trainingsphasen einen nahezu reibungslosen Ablauf der täglichen Praxis gewährleisten.

### ■ Jeder Teilnehmer arbeitet an seiner individuellen Zielsetzung

Da dies zusätzlich zu den Trainingsinhalten geschieht, erlangen die Teilnehmer eine größere Sicherheit im gesamten Entwicklungsprozess und somit persönlich messbare Erfolge.

### ■ Kein Lehrer-Schüler-Prinzip

Partnerschaftliches, aktives Lernen und praxisbezogenes Handeln erhöhen den Lernerfolg um ein Vielfaches. Durch individuelles Coaching der Teilnehmer wird eine positive Verhaltensänderung nachhaltig gefördert und verankert.

### ■ Stärken erkennen und verstärken

Die Teilnehmer werden vom Trainer ermutigt, in vorgegebenen und praxisbezogenen Situationen ihre gewohnte Sicherheitszone zu verlassen. Durch eine positive und ungezwungene Lernatmosphäre wird es den Teilnehmer ermöglicht, seine oft verborgenen Fähigkeiten besser zu erkennen und auszuprobieren. Diese neu erfahrenen Stärken werden vom Trainer kommentiert und intensiviert. Das ist die Grundlage für besondere Aktivitäten und erfolgreiche Umsetzung.

Dadurch werden Eigenschaften wie Mut, Kreativität und Selbstvertrauen gefördert, Arbeits- und Einsatzfreude positiv beeinflusst und somit die Persönlichkeit gestärkt.

### ■ Konkrete Aufgaben zur Umsetzung in die Praxis

Jeder Teilnehmer verpflichtet sich ganz konkret, seine Trainingserfahrungen auf die persönliche Situation zu übertragen und in der täglichen Praxis anzuwenden. Über das Ergebnis wird er in der jeweils folgenden Intervall-Einheit berichten. Die sofortige praxisbezogene Anwendung ist der erste Schritt zu einer nachhaltigen Verhaltensänderung.

# Didaktischer Hintergrund

## Verkäuferentwicklungsprogramm zum High Performer

### ■ **Eigenmotivation und Begeisterung**

Motivation und Begeisterung sind oft unterschätzte Erfolgsfaktoren. Manch einer behauptet sogar, dass dies die Erfolgsfaktoren „Nummer 1“ sind. Bei diesem Thema werden selbst erfahrene TrainingsteilnehmerInnen wieder wach:

- Power tanken!
- Motivation mitnehmen, aber solche, die von innen kommt!
- Begeisterung wieder spüren und übertragen können!

Motivation und Begeisterung sind die Antriebsfeder für mehr Einsatz und Leistung.

Nur was über einen längeren Zeitraum gemeinsam in der Gruppe aufgebaut wird, kann nachhaltig zu wirksamen Ergebnissen führen. Deshalb veranstalten wir keine 3-Tages-Kompaktseminare, sondern trainieren und üben mit unseren Teilnehmern über mehrere Monate.

# Investitionsplanung

## Verkäuferentwicklungsprogramm zum High Performer

Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen sind immer eine Investition in den Erfolg Ihrer Mitarbeiter und dienen langfristig der Praxissicherung.

**Ihre finanzielle Investition beträgt:** Pro Teilnehmer 2.970,-- € zzgl. gesetzl. MwSt.

## Im Preis enthaltene Leistungen

- Durchführung des Verkäuferentwicklungsprogramms zum High Performer
- Ausführliche Teilnehmerunterlagen für das gesamte Entwicklungsprogramm einschließlich Arbeits- und Verpflichtungsblätter zur Umsetzung der Ziele sowie persönliche Checklisten zur Selbstkontrolle.
- Das Buch „Der Beziehungsmanager“ als begleitende Lektüre für jeden Teilnehmer.
- Ausarbeitungen der Ergebnisse aus den Workshops und Gruppenarbeiten.
- Persönlichkeitsanalyse und Besprechung der Auswertung
- Eine individuelle Betreuung der Teilnehmer während des gesamten Entwicklungsprozesses. Auch zwischen den Intervallen haben die Teilnehmer die Möglichkeit, Fragen, die sich bei der Umsetzung der Ausbildungsinhalte ergeben, in einem persönlichen Telefonat mit dem Trainer zu besprechen.
- Aufgabenstellung und Beurteilung der Masterarbeit
- Ein Zertifikat für die erfolgreiche Teilnahme an dem Entwicklungsprogramm
- Eine schriftliche Befragung zur Beurteilung von Trainer und Verkäuferentwicklungsprogramm zum High Performer nach Abschluss.



# Allgemeine Bedingungen

## Verkäuferentwicklungsprogramm zum High Performer

Jeder Teilnehmer erhält nach Eingang der Anmeldung eine Anmeldebestätigung sowie die Rechnung, welche bis 8 Tage vor Beginn des Entwicklungsprogramms zu begleichen ist. Im Falle einer Absage des kompletten Programms durch den Veranstalter wird die Gebühr in vollem Umfang zurückerstattet. Weitere Ansprüche gegen den Veranstalter sind ausgeschlossen. Für den Fall einer Absage durch den Teilnehmer bis spätestens 8 Wochen vor Beginn werden bereits gezahlte Teilnehmergebühren voll zurückerstattet. Bei einer Absage durch den Teilnehmer vier bis acht Wochen vor Beginn wird die Hälfte der Teilnahmegebühr fällig. Bei späteren Absagen bzw. bei Nichterscheinen ist die volle Teilnahmegebühr zu bezahlen. Ein Ersatzteilnehmer kann selbstverständlich gestellt werden oder es kann die Teilnahme zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen. Sollten einmal festgelegte Termine – höhere Gewalt ausgenommen – durch Verhinderung des Trainingsleiters nicht wahrgenommen werden können, behalten wir uns das Recht vor, einen kompetenten Vertreter zu stellen bzw. einen Ersatztermin zu vereinbaren. Der Veranstalter behält sich Programmänderungen vor.



# Telefonischer Service

## Verkäuferentwicklungsprogramm zum High Performer

Natürlich ist eine Broschüre nur aus Papier und kann nicht reden. Selbstverständlich freuen wir uns über Ihren Anruf. Wenn Sie gezielte oder weiterführende Angaben benötigen, informieren wir Sie gerne ausführlich und individuell.

**Unser Team steht Ihnen gerne unter der Telefonnummer 05441 5009000 zur Verfügung.**



Ganz gleich, ob Sie eine Anmeldung zum Verkäuferentwicklungsprogramm zum High Performer planen und dabei ein paar kleinere Fragen haben oder weiterführende Informationen wünschen: Wir wollen Sie aufmerksam betreuen und Ihnen zuverlässig zur Seite stehen. Selbstverständlich sind wir für Sie da, wenn es darum geht, Details vor, während und nach Ihrer Ausbildung zu klären und das Wissenswerte mit Ihnen zu besprechen.



Markus Gäbelein Unternehmenscoaching  
Markus Gäbelein  
Partner der INtem-Gruppe

Aschener Str. 35  
49356 Diepholz  
Telefon: 05441 5009000  
Telefax: 05441 5009001  
E-Mail: markus.gaebelein@mg-u.de  
Web: www.mg-u.de

**IN**tem®

*Die Stufen zu mehr Vertriebs Erfolg* → **IntervallSystem**