

AKAD Institut für Weiterbildung

Salesmanager m/w/d (AKAD)

Modulkatalog

Inhaltsverzeichnis

Persönlicher Verkauf in der Dienstleistung	3
Seminar Salesmanager "Salesrakete"	5

DLM40 Persönlicher Verkauf in der Dienstleistung

Kompetenzzuordnung	Kommunikation
Kompetenzziele	<p>Nach erfolgreichem Abschluss des Moduls DLM40 kennen und verstehen die Studierenden verschiedene Methoden des Verkaufens und können sie situativ einbinden.</p> <p>Weiterhin können sie Anforderungen des Unternehmens mit den Bedürfnissen der Kunden abgleichen und in Einklang bringen (Kurzfrist- vs. Langfristorientierung).</p>
Inhalt	<p>Grundlagen des persönlichen Verkaufs im Dienstleistungssektor</p> <p>Klärung themenrelevanter Begriffe</p> <p>Theoretische Ansätze für professionelle Verkaufsgespräche</p> <p>Bedeutende Charaktertypologien</p> <p>Optimierungschancen und -möglichkeiten für das persönliche Gespräch</p> <p>Zur Motivation des Verkaufsgesprächs in der Dienstleistung</p> <p>Zur Kommunikation im Dienstleistungsverkaufsgespräch</p> <p>Visualisierung der Verkäufer-Kunde-Beziehung und Bewertung der Kundenzufriedenheit</p> <p>Serviceorientierte Mitarbeiter als Erfolgsfaktor im persönlichen Verkauf von Dienstleistungen</p> <p>Front-Office-Mitarbeiter als Visitenkarte eines Dienstleisters</p> <p>Service-Empowerment der Mitarbeiter</p> <p>Customer- und Employee-Relationship-Management</p> <p>Kundenorientierte Beratungs- und Verkaufsgespräche im Dienstleistungssektor</p> <p>Zum Kontext eines Beratungs- und Verkaufsgesprächs</p> <p>Bemerkungen zum Aspekt Kundenorientierung</p> <p>Überblick zu den Stufen und Phasen des Beratungs- bzw. Verkaufsgesprächs</p> <p>Vorbereitungsphase für ein Beratungs- und Verkaufsgespräch</p> <p>Kontaktphase eines Beratungs- und Verkaufsgesprächs</p> <p>Bedarfsermittlungsphase</p> <p>Angebotsphase</p> <p>Phase der Beratungs- und Verkaufsargumentation</p> <p>Phase der Herbeiführung des Vertragsabschlusses</p> <p>Phase der Verabschiedung des Kunden</p> <p>Phase der Nachbereitung</p> <p>Praxisbeispiele</p> <p>Umgang mit Ideen und Beschwerden</p> <p>Grundlagen und Begriffe</p>

Beschwerdestimulierung und Beschwerdeannahme
 Beschwerdebearbeitung
 Beschwerdereaktion

Voraussetzungen	Grundlagen der Betriebswirtschaftslehre
Modulbausteine	<p>DLW409 Studienbrief Grundlagen des persönlichen Verkaufs im Dienstleistungssektor mit Onlineübung</p> <p>DLW410 Studienbrief Serviceorientierte Mitarbeiter als Erfolgsfaktor im persönlichen Verkauf von Dienstleistungen mit Onlineübung</p> <p>DLW411 Studienbrief Kundenorientierte Beratungs- und Verkaufsgespräche im Dienstleistungssektor mit Onlineübung</p> <p>DLW412 Studienbrief Umgang mit Ideen und Beschwerden mit Onlineübung</p>
Kompetenznachweis	Assignment
Lernaufwand	125 Stunden, 5 Leistungspunkte
Sprache	Deutsch
Studienleiter	Prof. Dr. Torsten Olderog

DLMS40 Seminar Salesrakete

Kompetenzzuordnung	Wissensverbreitung
Kompetenzziele	<p>Nach erfolgreicher Teilnahme an den Seminaren kennen die Studierenden die Erfolgsfaktoren im Vertrieb und Verkauf und können diese anwenden.</p> <p>Sie kennen alle Phasen des Verkaufsprozesses und sind in der Lage, diese in der Praxis durch den Einsatz gezielter Methoden und Techniken zielgerichtet zu durchlaufen.</p> <p>Fragetechniken, Methoden der Einwandbehandlung und Verhandlungstechniken können Sie in der Praxis anwenden.</p>
Inhalt	<p>Erfolgsfaktoren im Vertrieb und Verkauf</p> <p>Fragetechniken</p> <p>Relevanz und zielgerichteter Einsatz von Fragen und Fragearten</p> <p>Der Verkaufsprozess: Phasen</p> <p>Vorbereitung: Relevante Faktoren, Idealkundenprofil, Zielplanung</p> <p>Gesprächseinstieg und Beziehungsaufbau</p> <p>Bedarfserhebung und -weckung / Präsentation</p> <p>Einwandbehandlung: Vorgehensweise und Methoden</p> <p>Verhandlung und Abschlussorientierung</p> <p>Preisverhandlung: Preispsychologische Taktiken und Eskalationsstufen</p> <p>Up- und Crossselling</p> <p>Reklamation und Beschwerde</p> <p>Nachbereitung und Dokumentation</p> <p>Nachfassen</p>
Voraussetzungen	Keine.
Modulbausteine	<p>DLM40-OSW1 (1,5 Stunden)</p> <p>DLM40-OSW2 (1,5 Stunden)</p>
Kompetenznachweis	Keiner.
Sprache	Deutsch
Studienleiter	Kathrin Karasek