



Academy4socialskills
Konflikte als Umsatzbringer

KONFLIKTE ALS UMSATZBRINGER

FOCUS UND ZIEL DES SEMINARS:

- Konflikte können in Vertriebssituationen zu zusätzlichen Chancen anwachsen. Besonders bei Reklamationen und Beschwerden kann man auf die Stimmung der Kunden dem Unternehmen gegenüber einwirken. Ungehaltene und empörte Kunden können durch einen geglückten Verhandlungsprozess in wohl gesonnene Kunden verwandelt werden, die gern wiederkommen und auch weiterempfehlen. Nutzen Sie also die unliebsamen Reklamations- und Beschwerdegespräche!
- Auch Lieferantenbeziehungen spielen eine wichtige Rolle im Geschäftsalltag. Die Beziehungen werden meist durch eine Vielzahl an Verträgen geregelt, in denen jede Einzelheit und Eventualität geregelt wird. Verträge werden dadurch immer härter. Der „Verlust der Handschlagmentalität“ führt schließlich dazu, dass Konflikte meist erst durch die professionelle Hilfe von Anwälten geklärt werden können. Bringen Sie dem Anderen Vertrauen entgegen und wirken so der Härte und Unpersönlichkeit von Verträgen entgegen.

NUTZEN:

Nach dem Seminar können Sie sich besser in Konfliktsituationen verhalten, die Behandlung von Reklamationen im täglichen Mengengeschäft wird routiniert und sie erkennen wichtige Konfliktsignale rechtzeitig um diese strategisch in den Verkaufsprozess einbauen zu können.

ZIELGRUPPE:

Vertriebsmitarbeiterinnen, die Konflikte in Verkaufssituationen erleben und die das Handwerkszeug des Konfliktmanagements erlernen wollen. Personen, die sachbezogen verhandeln und faire und vernünftige Übereinkünfte treffen möchten (win-win-Prinzip).

TERMINE/ORT:

Siehe Homepage.
Interne Termine auf Anfrage.

KOSTEN:

Die Kosten pro Seminar betragen Euro 700,- exkl. MwSt. pro Teilnehmer oder als intern durch geführtes Training der vereinbarte Tagessatz. Weitere Informationen erhalten Sie von Ursula della Schiava-Winkler per Email: office@socialskills4you.com oder telefonisch unter: +43/1/4087717 sowie +43/664/1012768

Inhalte:

Erkennen und richtig steuern und reagieren in konflikthaften Situationen und diese Nutzen für Zusatzverkäufe oder umsatzreiche Vertragsbindungen. Ein Ausflug in die Welt der Konflikte und der Umgang mit solchen, sowie ein Streiflicht in die Welt der Transaktionsanalyse. Schaffen einer kooperativen und positiv beeinflussten Gesprächsatmosphäre durch erkennen des eigenen Konfliktverhaltens. Sachliche Auseinandersetzungen können ein Unternehmensbeziehung befruchten, doch immer wieder gleiten diese Auseinandersetzungen nur allzu schnell auf eine persönliche Ebene ab und werden damit zu schwerwiegenden Konflikten zwischen Personen und Personengruppen. Für eine erfolgreiche Kundenbindung sind das Lösen des Konfliktes und das Schaffen einer neuerlichen Vertrauensbeziehung sowie die Zufriedenheit der Kunden notwendig. Damit wird eine langjährig tragfähige Bindung ans Unternehmen und Treue möglich.

Die wichtigsten Spielregeln im Umgang mit Kunden:

- Einstellungen und ihre Auswirkungen, Gesprächsatmosphäre positiv beeinflussen.
- „Kudentypen“ und der „beste“ Umgang, Umgang mit eigenen und fremden Emotionen
- Schlüsselstrategien für Kundenbindung

Faktoren der Kaufentscheidung:

- Die Kundengewinnung zur Kundenbindung sichern
- Kompetenzen klar sichern
- Die logische Kette im Unternehmen erkennen
- Synergien im Unternehmen intelligent nutzen und kontinuierlich pflegen

Der Konfliktwerkzeugkoffer:

- Konfliktsignale und Konfliktanalyse
- Konflikt- und Eskalationsstufen
- Wesen, Erkennung, Entstehung und Überwindung von Konflikten



ANMELDUNG

Academy4socialskills
Lerchenfelderstraße 120/10, AT-1080
Wien
telefonisch oder per Fax: +43/1/4087717
mobil: +43/664/1012768
E-Mail: office@socialskills4you.com
www.socialskills4you.com

ANMELDUNG:

Veranstaltung:	
Termin:	
Teilnehmer:	
Adresse	
Firma/Privat:	
Strasse:	
PLZ / Ort:	
Telefon:	
Fax:	
E-Mail:	

Allgemeine Geschäftsbedingungen:

Die Kosten sind exkl. Mwst (inkl. Seminarunterlagen).

Für die Sicherung des Seminarplatzes ist die Bezahlung vor Beginn der Veranstaltung erforderlich.

Stornierungen können nur schriftlich entgegengenommen werden, bis 4 Wochen vor Veranstaltungsbeginn kostenfrei, ab 4 Wochen bis 10 Tage vor Veranstaltungsbeginn werden 50% des Teilnehmerbetrages verrechnet, ab 9 Tage vor Veranstaltungsbeginn müssen wir 100% des Teilnehmerbetrages verrechnen.

Die Stornogebühren entfallen, wenn ein Ersatzteilnehmer für die Veranstaltung genannt wird.

Die Academy4socialskills kann das Seminar aus wichtigem Grund - insbesondere Krankheit des Beraters/Trainers oder zu geringe Teilnehmerzahl - gegen Erstattung des bereits gezahlten Teilnehmerbeitrages absagen.

Es gelten die Honorarrichtlinien der Academy4socialskills.

Mit meiner Anmeldung erkläre ich mich mit den Teilnahmebedingungen der Anmeldung einverstanden.

Ort, Datum:

Unterschrift:

Anmeldung bis 14 Tage vor dem Seminar der Academy4socialskills.

Nach Erhalt Ihrer Anmeldung bekommen Sie Anmeldebestätigung und Rechnung zugeschickt, die Unterlagen und die Teilnehmervorbereitung erhalten Sie jeweils 7 Tage vor der Veranstaltung.

REFERENTINNEN:

Das Team der Academy4socialskills

