

| VERKÄUFERENTWICKLUNG |

Verkaufstraining „Der Kundenbeziehungsmanager“ Vom Verkäufer zum emotionalen Beziehungsmanager - Kundenbindung leicht gemacht!

**Fokus
Mensch!**

**Emotional
Verkaufen!**

**Raus zum
Kunden!**

**Der Schlüssel zum Verkaufserfolg in der
digitalen Welt - Kunden kaufen nicht das
beste Produkt, sondern die beste Beziehung!**

- Ihre persönliche Marke zählt.
Leben Sie Ihre Persönlichkeit!
- Menschen kaufen von Menschen,
die sie mögen und denen sie vertrauen.
- Mit Empathie und Kundenfokus
vom Wettbewerber abheben
- Loyalität entsteht durch emotionale
Bindung, nicht durch Rabatte.

Anforderungen an emotionale Kundenbeziehungsmanager

Unternehmen, die gezielt auf individuelle Kundenbeziehungen setzen, sichern sich langfristig Marktanteile und profitieren von treuen, begeisterten Kunden.

- **Kundenzentrierung leben:** Die Bedürfnisse und Wünsche deines Kunden verstehen und in den Mittelpunkt stellen.
- **Vertrauen aufbauen:** Ehrlich und authentisch kommunizieren, um eine langfristige Beziehung zu etablieren.
- **Produktkenntnis vertiefen:** Die eigenen Produkte und Dienstleistungen bis ins Detail kennen, um mit emotionaler Begeisterung zu verkaufen.
- **Emotionen wecken:** Geschichten und Erlebnisse schaffen, die positive Gefühle auslösen. Emotionale Intelligenz leben.
- **Mehrwert bieten:** Den Kunden zeigen, wie deine Produkte ihr Leben oder ihre Arbeit verbessern.

Emotionale Kundenbeziehungen = Erfolgsfaktor der Zukunft

Personalisierung steigert Kundenbindung!

- Gerade in Zeiten von emotionsloser Digitalisierung, KI-Chatbots und Transparenz steigen die Erwartungen an Service und persönlicher Betreuung. Unternehmen, die individuelle Lösungen und Beziehungen bieten, differenzieren sich nachhaltig vom Wettbewerb.
- Kunden erwarten maßgeschneiderte Angebote und individuelle Ansprache. Personalisierte Erlebnisse erhöhen die Loyalität und den langfristigen Erfolg.
- Kunden treffen Entscheidungen nicht nur rational, sondern meist auch emotional. Eine starke Kundenbeziehung fördert Weiterempfehlungen und wiederkehrende Käufe.

Seminarinhalte „Der emotionale Kundenbeziehungsmanager“

2-3 Tage Praxisworkshop mit Partnerübungen am eigenen Produkt

- **1. Das Fundament für Deinen Verkaufserfolg**
Säulen des Erfolgs, Selbstmotivation, Power-Zustandsmanagement, Problem-Chancen-Denken
- **2. Potenzialkunden und Entscheider erkunden**
Kundentypen und Rollen erkennen
- **3. Kundenbeziehung aufbauen und pflegen**
Wirkung durch Emotion und persönliche Marke, Beziehungsmanagement
- **4. Auffallen und neugierig machen**
Kundensicht, Touch Points, Kundenbegeisterung durch Motivansprache
- **5. Komme in die Wunsch-Welt Deiner Kunden**
Kaufmotive erkennen, Individuelle Anforderungen und Bedürfnisse ergründen, Motiv-Frageschlüssel
- **6. Der Mehrwert aus Kundensicht**
Emotionale Nutzenargumentation mit Beweisen, Beratung und Lösungsfindung als Partner
- **7. Kunden-Einwände sicher behandeln**
Fragen hinter dem Einwand erkennen - wirkungsvolle Einwand-Behandlungstechniken
- **8. Der Wille zum Kauf - Absch(l)uss, für ein gutes Gefühl beim Kunden**
Kunden einkaufen lassen, empathische Abschlusstechniken bis zur Kundenempfehlung
- **Praxistipps vom Verkaufsprofi Elmar Lesch**
- **Praxisübungen an eigenen Produkten**

Zielgruppen

Für wen ist das Training geeignet?

Vertriebsleiter, Vertriebsmitarbeiter im Innen-/Außendienst,
Marketingmanager, Produktmanager, Business Development Manager

Methoden

Wie arbeiten wir?

Trainer-Input, Storytelling, Best-Practice Beispiele, Einzel-, Partner- und Gruppenübungen,
Diskussionen, Brainstorming, Erfahrungsaustausch, Arbeitshilfen, Checklisten.

Trainer

Ihr Experte vor Ort

Dipl.-Wirtschaftsing. (FH) Elmar Lesch, Diplomierter INtem®-Verkaufstrainer, Sales-Professional Q-Pool,
Führungskräftetrainer & Businesscoach, Zertifizierter INSIGHTS MDI®-Berater, LIMBIC®-Sales Trainer

LESCH CONSULT

**Unternehmensberatung
für Marketing & Vertrieb**

Mönchsgartenweg 1 B
97084 Würzburg

TEL +49(0)931 619 3468
MOB +49(0)151 405 205 89

info@lesch-consult.de
www.lesch-consult.de

Ihr Mehrwert auf einen Blick

Wovon profitieren Sie?

Ein emotionaler Kundenbeziehungsmanager verkauft nicht nur Produkte - er schafft Erlebnisse, die Kunden begeistern und langfristig binden. Dadurch wird aus einem reinen Verkäufer eine Vertrauensperson als Beziehungsmanager, der nachhaltigen Erfolg sichert.

- › Persönliches Vertrauensverhältnis zum Kunden
- › Bessere Gesprächsführung durch Empathie
- › Höhere Abschlussquoten und langfristige Kundenbindung durch emotionales Verkaufen
- › Klares Differenzierungsmerkmal im Wettbewerb
Stärkung der persönlichen Marke des Verkäufers als Vertrauensperson statt reiner Anbieter.
- › Effektiver Umgang mit Einwänden und schwierigen Kunden
- › Nachhaltige Umsatzsteigerung und langfristige Kundenbindung
- › Zielführende Verkaufsgespräche, statt nervende Preisgespräche
- › Lernen vom Erfolgstrainer Elmar Lesch mit DVBT-Auszeichnung in Gold
- › Ratgeber der praxisbewährten 8A-Erfolgsmethode



Referenzen

Auf Anfrage

Internetseite: www.lesch-consult.de

