

## **Verkaufsleitfaden / Gesprächsleitfaden /**

### **Leitfaden Servicegespräche für Ihr Unternehmen**

Die Einführung eines einheitlichen Gesprächsleitfadens für Ihre Mitarbeiter im Verkauf, Customer Service, Call Center oder im direkten Kundenkontakt kann qualitative und quantitative Ziele haben.

#### **Beispiele für qualitative Ziele:**

- Steigerung der Kundenzufriedenheit durch kompetente Beratung
- Sicherstellung eines einheitlichen Unternehmensauftritts in der Kommunikation mit dem Kunden, egal in welcher Abteilung der Kundenkontakt stattfindet
- Sicherstellung der bestmöglichen Kundenzufriedenheit
- Professioneller Auftritt des Unternehmens gegenüber seinen Kunden
- Professioneller Auftritt des Unternehmens gegenüber seinen Mitarbeitern durch bestmögliche Schulung und Vorbereitung in Bezug auf den Kundenkontakt
- Sicherstellung der Mitarbeiterzufriedenheit und Erhöhung der Mitarbeiterbindung durch Schulungsmaßnahmen und Entwicklung der Mitarbeiter
- Reduktion der Mitarbeiter – Fluktuation durch Training on the Job
- Entwicklung der Verkäufer in Verkaufstechniken
- Entwicklung der Verkäufer im Kommunikationsverhalten
- Erfolgreiche Einführung von neuen Produkten
- Verbesserung von Mystery – Shopping Ergebnissen

#### **Beispiele für quantitative Ziele:**

- Steigerung der Verkaufsergebnisse / der Vertriebszahlen
- Steigerung der Verkaufsabschlüsse
- Steigerung ausgewählter Vertriebskennzahlen
- Steigerung des Verkaufs höherwertiger Produkte (Upselling)
- Steigerung des Verkaufs von Zusatzprodukten (Cross – Selling)
- Verbesserung der Kundenzufriedenheit / Weiterempfehlungsraten
- Erhöhung der Profitabilität von Vertriebsseinheiten
- Erhöhung des Umsatzes pro Kunde / des Durchschnittsbons
- ....und vieles mehr....

Durch meine langjährige Vertriebserfahrung im Einzelhandel und im Vertriebsaußendienst kenne ich die Faktoren für eine erfolgreiche Steigerung ausgewählter Kennzahlen sehr gut.

Diese Erfahrung habe ich in meinen selbst entwickelten Kommunikationsleitfaden einfließen lassen.

Sehr gerne passe ich diesen an Ihre Wünsche an, damit Sie Ihre Vertriebs- oder Customer Service Einheiten entsprechend strukturieren und steuern können.

Der Gesprächsleitfaden stellt ein einfaches, aber effektives Instrument für die Steuerung ihrer Mitarbeiter dar. Mit diesem Tool können Sie

- Prioritäten im Verkauf festlegen, Cross- und Upselling Themen steuern
- Verkaufsargumente und Best – Practices verbreiten
- Die Kommunikation mit dem Kunden und den Auftritt gegenüber den Kunden steuern
- Ihren Mitarbeitern ein effektives Instrument für die Kommunikation mit dem Kunden zur Verfügung stellen
- Die Mitarbeiter in Bezug auf Verkaufstechniken und Kommunikationstechniken trainieren

Kontaktieren Sie mich gerne, um zu besprechen, wie ein Kommunikationsleitfaden Ihre Vertriebsmannschaft, Ihre Service – Mitarbeiter oder Ihr Call Center / Customer Care Center erfolgreicher machen kann.

**Ich freue mich auf Ihre Kontaktaufnahme !**

**E-Mail: [gm@m2b.de](mailto:gm@m2b.de)**

**Telefon: 02553 / 91 90 531**