



Schlichenmeier & Kettelhöhn
organisation • personal • entwicklung



Menschen bewegen, Werte schaffen

Partner für ganzheitliches Personalmanagement!

Unser Beratungsprodukt

- Ganzheitliches Vertriebstaining -

1. **Unser Trainingsverständnis**
2. **Unser Konzept**
3. **Unsere Dienstleistungen**
4. **Unsere Erfahrungen**
5. **Ihr Nutzen**
6. **Kontakt**



1. Unser Trainingsverständnis

Grundsätze

- W Wir schöpfen aus einem großen Repertoire an vertriebsrelevanten Trainingsinhalten und -methoden und passen diese auf die Bedürfnisse und Erwartungen unserer Kunden an.
- W Wir vermitteln zu allen Themen nur soviel Theorie wie nötig. Der konkrete und kreative Praxisbezug sowie die Umsetzbarkeit des Erlernten stehen im Mittelpunkt.
- W Falls organisatorisch möglich, coachen wir Mitarbeiter/innen im konkreten Berufsalltag und begleiten diese zu den typischen und „kritischen“ Kundensituationen („Aktiv Coaching“)!
- W Jeder Mensch ist zuerst für sich selbst verantwortlich. Wir unterstützen Ihre Mitarbeiter/innen bei einem Entwicklungsprozess, wenn sie selbst dazu bereit sind.
- W Training von Mitarbeitern ist kein Selbstzweck, sondern steht unter klaren Investitions- und Ertragsgesichtspunkten.
- W Wir stehen für höchste Qualität bei Trainingsinhalten und Trainern/Coaches und lassen uns an unserer Leistung messen.

2. Unser Konzept

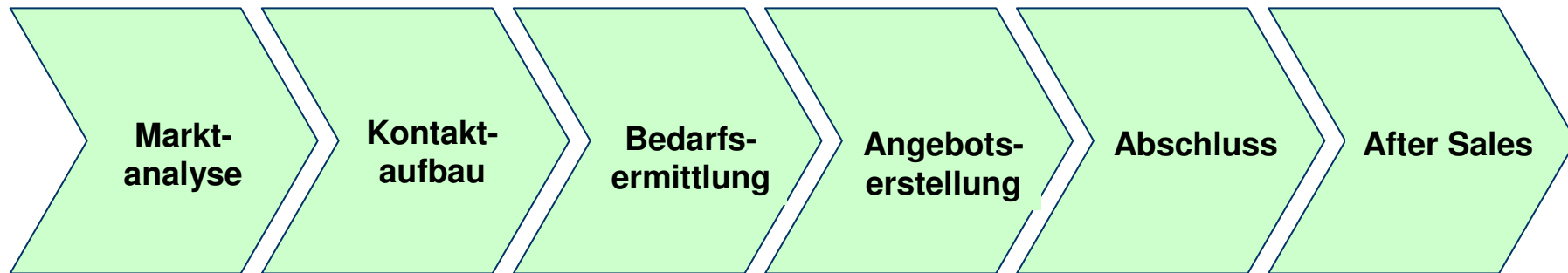
Die Idee

- w Wir legen gemeinsam mit Ihnen die Trainingsziele und Erfolgskriterien der Maßnahme fest
- w Wir definieren gemeinsame mit Ihnen die verschiedenen Zielgruppen und deren Bedarfe:
 - n Neueinsteiger (Bedarf: Vertriebsgrundlagen) vs. erfahrene Vertriebsmitarbeiter (Bedarf: Spezialwissen)
 - n Geringe Anzahl von Kunden (Bedarf: Individuelle Betreuung) vs. hohe Anzahl an Kunden (Bedarf: Prozessoptimierung & Effizienzsteigerung)
 - n Erfolgreiche (Bedarf: Potenzialausschöpfung) vs. zu entwickelnde Mitarbeiter/innen (Bedarf: Steigerung des Umsatzes)
- w Wir nutzen unser modulares Trainingsangebot, um für alle Zielgruppen ein unter Kosten- und Lernaspekten sinnvolles Trainingsprogramm zusammenzustellen
- w Wir klären im Vorfeld mit Ihnen alle relevanten Rahmenbedingungen (z.B. Umgang mit sensiblen Kundendaten, Beachtung der unternehmensspezifischen Richtlinien und Sprachregelungen)
- w Wir orientieren unsere Honorare an den Kennzahlen Ihrer Mitarbeiter/innen

2. Unser Konzept

Ganzheitliches Vertriebstaining

Die verschiedenen Phasen des Vertriebsprozesses



- Konkurrenzanalysen
- USP-Definition
- Produktplacement
- Produktentwicklung

- Research
- Kundenidentifikation
- Erstansprache

- Kundenanalyse
- Fragetechniken
- Verkaufspsychologie

- Nutzenargumentation
- Preiskalkulation
- Angebotsaufbereitung

- Verhandlungsführung
- Vertragsgestaltung

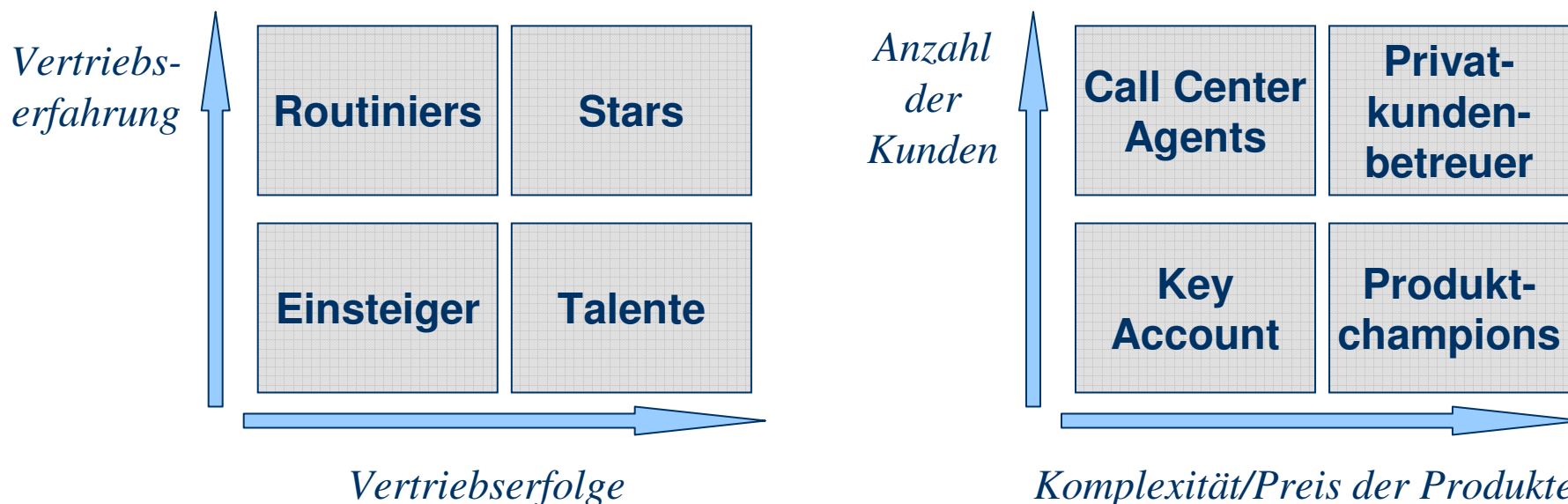
- Kundenbindung
- Follow-up
- Ausschöpfung von Potenzialen

Wir fokussieren alle Phasen in Theorie und Praxis!

2. Unser Konzept

Zielgruppenspezifisches Vertriebstaining

Die verschiedenen Zielgruppen



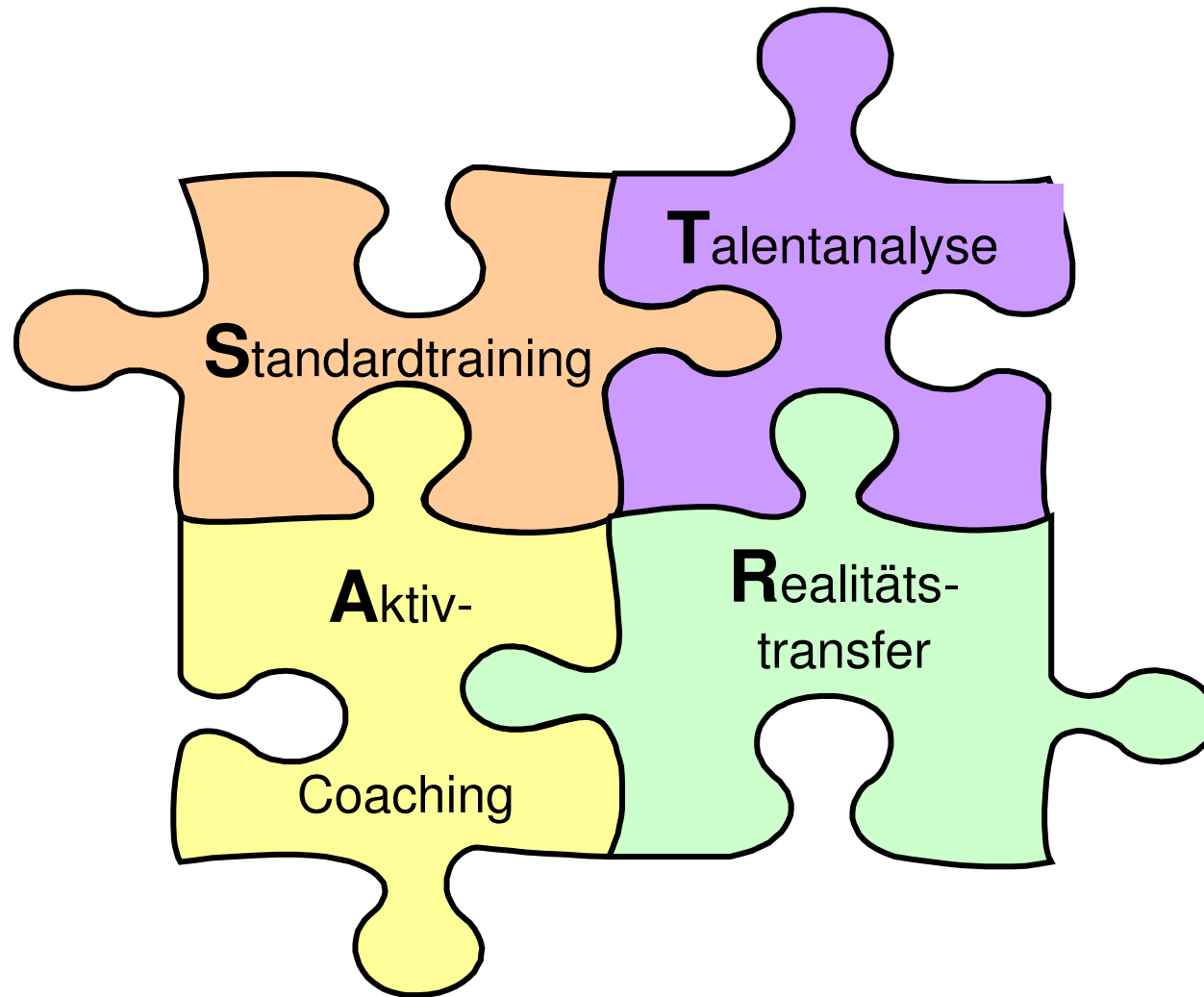
**Wir holen Ihre Mitarbeiter/innen da ab, wo sie derzeit stehen...
...und bringen alle einen großen Schritt nach vorne!**

3. Unsere Dienstleistungen

Die einzelnen Module



Schlichenmeier & Kettelhöhn
organisation • personal • entwicklung



3. Unsere Dienstleistungen

Standardtrainings (1)

Modul 1 „Marktanalyse & Kundenpotenziale“ (1 Tag)

Wie sieht unser eigenes Geschäftsmodell aus?

Wie sieht die derzeitige Marktsituation aus?

§ Trends

§ Wettbewerb

Welche Vertriebsstrategie verfolgen wir?

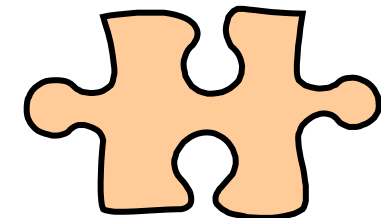
Welche Vor- und Nachteile haben unsere Produkte und Dienstleistungen?

Wer sind unsere Kunden?

§ Bedürfnisse

§ Prognosen

Wie können wir neue Kunden identifizieren und gewinnen?



3. Unsere Dienstleistungen

Standardtrainings (2)

Modul 2 „Effiziente Kundengespräche“ (2 Tage)

Wann und in welcher Form haben wir Kontakt zu unseren Kunden?

Welche psychologischen Kundentypen gibt es überhaupt?

Welche Bedürfnisse haben die unterschiedlichen Kundentypen?

Wie sieht eine erfolgreiche Rhetorik im Kundengespräch aus?

Welche Erfolgsfaktoren gibt es für das Telefonat mit Kunden?

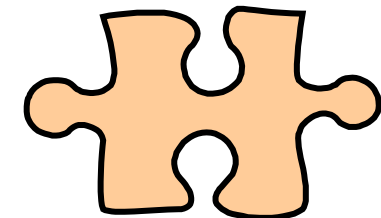
Wie bereite ich mich auf ein Kundengespräch vor?

Wie führe ich ein erfolgreiches Kundengespräch?

Wie gehe ich mit Einwänden und Gegenargumenten der Gesprächspartner um?

Wie erreiche ich einen verbindlichen Gesprächs- und Verkaufsabschluss?

Was passiert nach dem Kundengespräch?



3. Unsere Dienstleistungen

Standardtrainings (3)

Modul 3 „Angebotserstellung und After Sales“ (1 Tag)

Wie kann ich das Kundengespräch systematisch nachbereiten?

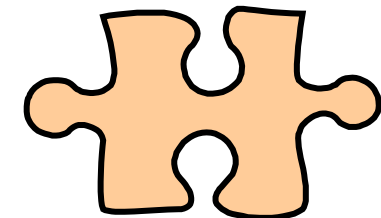
Was muss ich beachten, um dem Kunden ein auf seine Bedürfnisse abgestimmtes Angebot zu unterbreiten?

Wie präsentiere/übermittle ich dem Kunden das Angebot?

Wie ermittle ich das Potenzial von Bestandskunden?

Welche Möglichkeiten zur langfristigen Kundenbindung gibt es?

Was konkret werde ich tun, um meine Bestandskunden aktiv zu betreuen?



3. Unsere Dienstleistungen

Talentanalyse

Diagnose von persönlichen Stärken und Entwicklungsbereichen

Systematische Analyse des bisherigen beruflichen und privaten Werdeganges

Individuelle Reflexion der bisherigen Vertriebserfahrungen und der persönlichen Motivationslage

Durchführung eines psychologischen Kompetenzinterviews

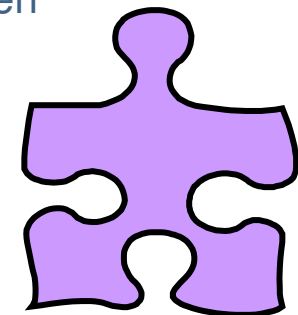
Durchführung von erprobten Rollenspielen und Simulationen

Durchführung von psychologischen Leistungstestverfahren und Persönlichkeitsinventaren (bei Bedarf)

Einholen von Feedback und Beurteilungen von Vorgesetzten, Kollegen und Kunden (bei Bedarf)

Abgleich von Selbstbild und Fremdbild

Erstellung eines individuellen Stärken-/Schwächen-Profiles und Ausarbeitung von konkreten Maßnahmen zur Steigerung der persönlichen Handlungskompetenz



3. Unsere Dienstleistungen

Aktiv-Coaching

Coaching bedeutet für uns nicht nur kognitive Reflexion, sondern beinhaltet auch die konkrete Beobachtung und Beratung im Arbeitsalltag.

*Dieses Vorgehen nennen wir **Aktiv-Coaching***

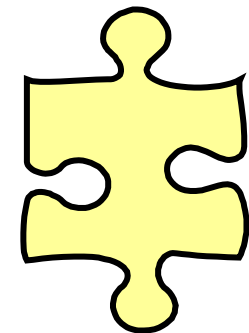
Gemeinsame Vorbereitung von Kundentelefonaten und/oder Kundengesprächen

Anhören von Kundentelefonaten

Begleitung zu Kundenterminen

Gemeinsame Nachbesprechung von erfolgskritischen Kundensituationen

Entwicklung optimierter Verhaltensweisen



3. Unsere Dienstleistungen

Realitätstransfer

Hilfe zur Selbsthilfe

Gemeinsame Reflexion der Trainings- und Coachingmaßnahmen

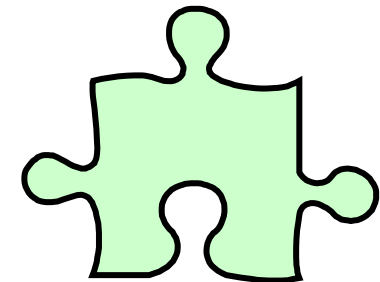
Überprüfung der zuvor definierten Kennzahlen für den Vertriebs Erfolg

Sammlung der „lessons learned“

Diskussion der erfolgskritischen Situationen und Verhaltensweisen

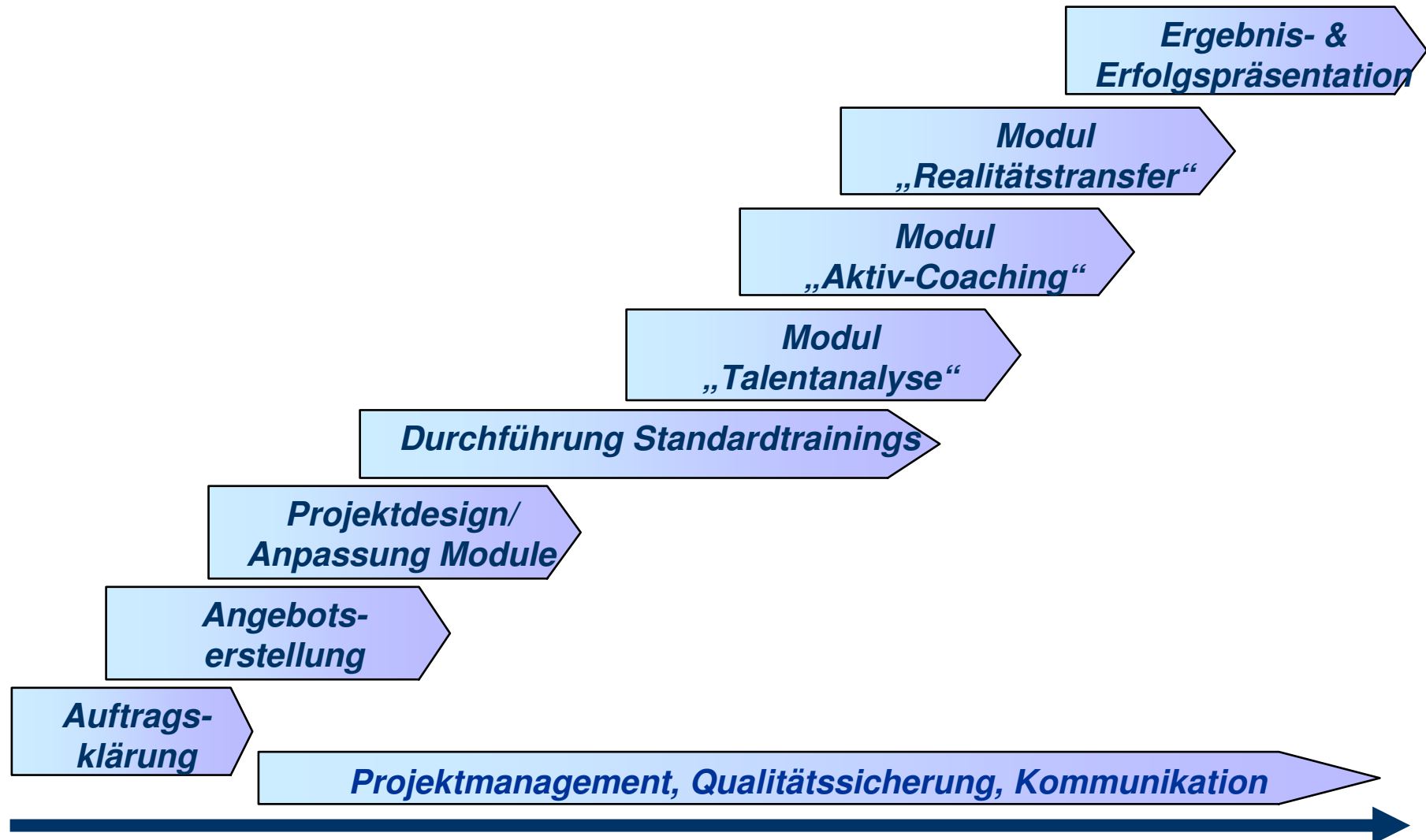
Diskussion und Festlegung von individuellen Transfermöglichkeiten

Aufstellen eines individuellen Aktionsplans



3. Unsere Dienstleistungen

Ein typischer Projektverlauf



4. Unsere Erfahrungen

Weitere Projektbeispiele



Seit mehr als zehn Jahren beraten und entwickeln wir Mitarbeiter/innen unterschiedlicher Unternehmen. Darunter befinden sich die verschiedensten Vertriebsrollen: Vom Call Center Agent über den Privatkundenbetreuer bis zum Senior-Account Manager.

Projektbeispiele:

- w Training und Coaching von Key Account Managern in international führender Unternehmensberatung (Vertrieb von Dienstleistungsbudgets > 250T€)
- w Training und Coaching des kompletten Vertriebsteams eines Unternehmens im Bereich der hochwertigen Medizintechnik (Vertrieb von Investitionsgüter > 300T€)
- w Konzeption und Durchführung von Vertriebs- und Akquisitionstrainings bei diversen Finanzdienstleistern und in der Pharmabranche

5. Ihr Nutzen

- w Verbesserte Vertriebsstrategien, Handlungskompetenzen und eine höhere Leistungsmotivation führen zu besseren Ergebnissen Ihrer Vertriebsmitarbeiter/innen und damit zu höheren Umsätzen und Gewinnen!
- w Wir definieren gemeinsam mit Ihnen Vertriebskennzahlen (Gewinn, Umsatz, Anzahl von Besuchen etc.), anhand derer wir den Erfolg unserer Maßnahmen evaluieren können!
- w Wir sind bereit, die Höhe unserer Honorare auch von den Erfolgen unserer Arbeit abhängig zu machen!

Durch die Verbesserung der individuellen Handlungskompetenzen Ihrer Mitarbeiter/innen helfen wir, den Wert Ihres Unternehmens zu steigern!

6. Kontakt

SKope GmbH
Schlichenmeier & Kettelhöhn
organisation . personal . entwicklung

Postfach 1114, 61101 Bad Vilbel
Frankfurter Straße 20, 61118 Bad Vilbel

Telefon: 06101/80 35 05
Telefax: 06101/80 35 07

Home: www.skope.de
E-Mail: info@skope.de

