

Concept 3.2.1.

3 Tage + 2 Trainer + 1 Konzept

Der Berater als Relationship Manager - Kundenbindung in Zeiten der Digitalisierung



Mit Social Skills
zum Erfolg

CONCEPT 3.2.1 WORUM GEHT ES?

VERMITTLUNG PRAKTISCHER INSTRUMENTE FÜR BERATER, UM KUNDENBEZIEHUNGEN NACHHALTIG ZU VERBESSERN UND NEUE LEADS SOWIE PROJEKTE ZU GEWINNEN.

- Die größten Herausforderungen von (IT) Dienstleistern sind die Neukundenakquise, die Realisierung dessen, was verkauft wurde und die Kundenpflege. Die Akquise erfolgt typischerweise über den Vertrieb. Die Umsetzung über die Berater. Und wer betreibt die Kundenpflege? Wie entstehen Folgeprojekte?
- In den meisten Fällen ist der Vertrieb in Implementierungsphasen nicht so nah am Kunden, dass er neue Chancen und Umsatzoptionen zeitnah sieht. Die Berater sind bei der Projektrealisierung jedoch dicht beim Kunden. Sie besitzen die notwendige Fachkompetenz, um relevante Informationen oder Handlungsbedarf in komplexen technischen oder organisatorischen Prozessen zu erkennen. Lediglich fehlt Ihnen oft das richtige Werkzeug sowie die Übung im Umgang mit den Techniken, um neue Projektleads in die Pipeline einzuspeisen.
- Dabei ist die Fähigkeit, die eigene fachliche Beratungskompetenz und die kundenindividuellen Mehrwerte des eigenen Arbeitgebers jederzeit überzeugend und sicher präsentieren und erläutern zu können, ebenfalls ein entscheidender Kommunikationsfaktor.
- Der richtigen persönlichen Einstellung kommt dabei eine Schlüsselfunktion zu. Durch den Workshop erhalten Berater praxiserprobte Tipps und „Werkzeuge“, um im Laufe eines Kundenprojektes mit allen Sinnen Informationen aufzunehmen und nach „Nützlichkeit“ für das eigene Unternehmen zu bewerten. Dies können potentielle Umsatztreiber, aber auch projektkritische Informationen sein.

Am Ende des Workshops geht es darum, den Kunden und seine Anforderungen besser zu verstehen, um daraus Folgegeschäft zu generieren.

Concept 3.2.1.

3 Tage + 2 Trainer + 1 Konzept

Der Berater als Relationship Manager – Kundenbindung in Zeiten der Digitalisierung

WAS WIRD ERREICHT?

Leadgenerierung

Hinweise/Kaufsignale erkennen, die im „daily business“ beim Kunden aufkommen und relevant für das eigene Projekt sowie für eventuelle Folgeprojekte sind.

Selbtsicheres Auftreten in kritischen Projektsituationen

Den eigenen Standpunkt – auch unter Berücksichtigung der Kundeninteressen – in „Win/Win“-Manier vertreten zu können.

Das Projekt/den Kunden besser in Gänze verstehen

Verständnis hinsichtlich Projektmotiven, zukünftigen Entwicklungszielen, projektbezogenen Prozessen,

Ein überzeugender Botschafter sein

Jederzeit sicher die eigene Fachkompetenz und die Mehrwerte des eigenen Unternehmens kundenspezifisch argumentieren können.



DIE METHODE

3 Tage Präsenztraining im Intervall
2 Tage begleitende Services
2 Trainer
1 durchgängiges Konzept



Firmenspezifisches Vorgespräch, Gruppenarbeiten, Fallbeispiele, Video begleitende Rollenspiele, Präsentationen, Diskussionen

Zusätzlich individuelles telefonisches Coaching und To-do's für zu Hause.
Kursgröße bis max. 10 Teilnehmer.

Motto

„Wir überzeugen durch unsere Persönlichkeit“

Britta Kamann

bk@kamann-hr.de
www.kamann-hr.de
Mobil: +49 178 146 70 88



Motto

„Erst verstehen, dann verstanden werden“

Ralf Jürgen Bodczian

rjb@executive-sales-consulting.de
www.executive-sales-consulting.de
Mobil: +49 170 29 39 463

Concept 3.2.1.

Individuelles Inhouse Training
Termine nach Absprache