

# Inhouse "Verkaufsgespräche führen: Emotionaler Verkauf - Wünsche und Bedürfnisse erkennen" für Hotellerie und Gastronomie

Was hat Verkaufen mit Emotionen zu tun? Sehr viel sogar: Menschen kaufen keine Produkte, sie kaufen Gefühle! Emotionales hat im Gehirn immer Vorrang. Deshalb sollte ein guter Verkäufer die Wünsche und Bedürfnisse seines Gastes erkennen und einschätzen können und ein "Haben-Wollen-Gefühl" in ihm auslösen.

- ✓ Verkäufer und Gast: Kommunikation und Auftreten - wie erkennen Sie seine Wünsche und erwecken sein Kaufinteresse?
- ✓ Gesprächsvorbereitung: Planung des Verkaufs, Aufbau des Verkaufsgesprächs durch gezielte Kommunikation
- ✓ Workshop: TUN, Training, Rollenspiele - damit Sie künftig erfolgreich Verkäufe abschließen!

## Beschreibung des Seminars

Für ein erfolgreiches Verkaufsgespräch sind viele Faktoren entscheidend. Die Inhalte dieses Workshops basieren auf neuesten Erkenntnissen der neuronalen Sprachforschung: wie und wodurch Sprache emotional wirkt und zu Kaufentscheidungen führt.

Menschen kaufen keine Produkte, sondern Gefühle. Sie suchen aktiv nach positiven Empfindungen, denn Emotionales hat für das Gehirn Vorrang. Ein guter Verkäufer ergründet erst einmal die Gästebedürfnisse richtig, schätzt den Kunden ein, um im Anschluss das Interesse zu wecken und ein „Haben-Wollen“-Gefühl auszulösen.

Der Verkauf im Hotel und Restaurant stellt unterschiedliche Anforderungen, sowohl fachlicher als auch persönlicher Natur. Durch gutes Einschätzen, effektives Zuhören, einen gelungenen Beziehungsaufbau und richtiger Kommunikation erhöhen Sie die Wahrscheinlichkeit eines erfolgreichen Verkaufsgesprächs.

In unseren Verkaufs-Trainings bringen wir Ihnen durch praxisnahes Coaching die entscheidenden Techniken bei und helfen Ihnen, in Zukunft erfolgreich Abschlüsse zu erzielen.

Lernen Sie bei uns, wie Sie das Gespräch korrekt vorbereiten, den Verlauf in die richtige Bahn lenken und letztendlich den Sack zumachen.

In Teil I unseres Verkaufstrainings „Emotionalität: Der Erfolgsschlüssel im Verkauf!“ zeigen wir Ihnen, wie Sprache wirkt und wie Sie damit erfolgreich Termine vereinbaren können. Unser Kurs sorgt dank vielen Beispielen, Übungen und Training für einen maximalen praktischen Nutzen.

Zielgruppe:

Die Inhouse-Schulung „Emotionaler Verkauf - Der Erfolgsschlüssel im Verkauf“ richtet sich an alle Unternehmer, Vertriebs- und Marketing-Mitarbeiter. Speziell für die Angestellten im Vertrieb und Verkauf und für die Mitarbeiter an der Rezeption ist dieser Workshop eine wertvolle Fortbildung.

- Unternehmer in Hotels und Restaurants
- Verkaufs- und Rezeptions-Mitarbeiter
- Marketing-Mitarbeiter

**Inhalte: siehe AGENDA**

## Seminar - Agenda für das Seminar

### Inhalte:

- Die Struktur und Vorbereitung eines Verkaufsgespräch – Grundsätzliches über die emotionale Wirkung der Sprache sowie die Vorbereitungsstruktur
  - rationale vs. emotionale Ebene
  - "face-to-face-Kommunikation" vs. "Telefon-Kommunikation"
  - Der Verkäufer steht im Rampenlicht und ist Imageträger sowie Repräsentant des Unternehmens (die 5 Glaubenssätze)
  - Sprache und Stimme
  - Bilder hervorrufen
  - Dos and don'ts
- Wie erkenne ich die Wünsche und Bedürfnisse meiner Gäste?
- Menschentypologien und der Umgang mit ihnen, Körpersprache und Interpretation
- Gesprächsvorbereitung: Ziele setzen, Planung und Checklisten erstellen
  - Planung des Verkaufs (Beziehungsaufbau, Interesse wecken)
  - wichtige Fragen
  - mögliche Ziele des Gastes überlegen
- Arbeiten mit „unbestreitbaren Wirklichkeiten“ – Kommunikations- und Fragetechniken
- Definition des Kundennutzen
- Rollenspiele, Übungen

**Während der interaktiven Inhouse-Schulung sind Diskussionen und Gesprächsrunden untereinander mit dem Referenten ausdrücklich gewünscht.**

**Ebenso besteht in den beiden Kaffeepausen (vor- und nachmittags) sowie beim gemeinsamen Mittagessen die Möglichkeit zum Erfahrungsaustausch.**

**Den Abschluss bildet eine Feedback- und Fragerunde!**