

## Vertrieb und Verkauf

### Modul 4

Preisverhandlungen

Rabattabwehr

Reklamationen

*Wenn Christoph Columbus die Kosten und Risiken seiner Entdeckungsfahrten hätte*

*exakt kalkulieren müssen, wäre Amerika wohl niemals entdeckt worden!*

Willy Meurer (\*1934), deutsch-kanadischer Kaufmann

Unsere Preise sind kalkuliert!

Geben wir wirklich so gern Rabatt auf unsere guten Produkte?

Verzichten wir gern auf vollen Umsatz?

Manchmal sind es die Kunden, die uns zu übereilten Preisnachlässen bringen. Aber wesentlich häufiger sind wir selbst die Täter. Wir erliegen unserer eigenen Vorstellung von teuer und unserem dringenden Harmoniebedürfnis. Wir gehen gern davon aus, dass jeder Kunde nur über den Preis kauft oder schnell unzufrieden ist. Ein erfolgreicher Dialog braucht Argumente.

**„Rabatte kann jeder!**

**„Wir bieten ein Rundum-Sorglos-Paket, das bares Geld wert ist!“**

#### Inhalt:

- Worte haben Macht
- Argumente der Rabattabwehr
- Reklamationen sind neue Chancen
- Win Win Situationen erzeugen
- Konflikte vorbeugen
- Einwandbehandlung
- Aktives Zuhören
- Formulierungen mit dem Ampelmännchen
- Reizworte
- Persönlichkeitstypen und Käufertypen

#### Ziel

In diesem Modul lernen die Teilnehmer, Preisverhandlungen souveräner zu führen und auf Rabatte leichter zu verzichten. Sie erfahren wie Reklamationen fachgerecht und kundenorientiert geklärt werden.

#### Methoden

- Input durch den Trainer
- Einbeziehung von erlebten Situationen aus dem Alltag
- Rollenspiele
- Gruppenarbeit

COM-INSTITUT  
Sabine Hengst



Wir machen Kommunikation zu  
Ihrem größten Erfolgsfaktor

**Semindauer ½ Tag**

**Zeit:**

**Ort: Inhouse**

**Termin**

**Kosten:**

**Inkl. Handout**

**Teilnahme Zertifikat**