

## Vertrieb und Verkauf

### Modul 5

#### Cross & Up-selling

#### Fachbegriffe vermitteln

#### Cross und Up-selling sind ein Geschenk an unsere Kunden!

**In Stufe 1** verschenken wir Zeit: der Kunde muss nicht wiederkommen, weil er Zubehör vergessen hat.

**In Stufe 2** verschenken wir Bequemlichkeit: der Kunde bekommt den Teppich für das neue Laminat.

**In Stufe 3** verschenken wir einen Traum: ein komplett neuer Raum in seinem gewünschten Design.

#### Up- selling

„Dieser **Boden ist wirklich schön** den Sie sich ausgesucht haben. Für eine industrielle Nutzung, haben wir ein **gleiches Design, was dann den Sicherheitsanforderungen** entspricht, die Sie beachten müssen.“  
Er ist wesentlich hochwertiger und **kostet nur 6 Euro mehr.**“

Fachbegriffe sind die Lieblingswaffen im Kampf „für unser Ego“ und „gegen unsere Kunden“.

Sie verhindern, dass der Kunde uns versteht und schneller als gedacht, fühlt sich der Kunde hilflos und unwissend.

Fachbegriffe zu erklären, hilft nicht nur dem Kunden sich besser zurechtzufinden, sondern vor allem hilft es uns, dem Kunden ein **positives Einkaufserlebnis** zu ermöglichen. Der Kunde lernt dazu und gehört zum Kreis der Eingeweihten, die sich nun mit diesem speziellen Produkt und dessen Eigenschaften sehr gut auskennen.

#### Inhalt:

Die Teilnehmer lernen wie Cross Selling erfolgreich angewendet wird und wo im Gespräch das richtige Signalwort gefallen ist. Sie erfahren wie und wann Fachbegriffe für Kunden in verständliche Worte „übersetzt“ werden und welche positiven Auswirkungen das im Verkaufsgespräch hat.

- Die richtige Wortwahl
- Signalworte u. Timing für Cross- und Up-Selling
- Wie verwandle ich eine Aussage in eine Frage?
- Fachbegriffe und ihre Alternativen
- Fachwissen „**gehirngerecht**“ vermitteln
- Aktives Zuhören für Cross-selling und Up-selling

#### 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

**Seminardauer ½ Tag**

**Zeit:**

**Ort: Inhouse**

**Termin**

**Kosten:**

**Inkl. Handout  
Teilnahme Zertifikat**