

Vertrieb und Verkauf

Modul 5

Cross & Up-selling und Fachbegriffe vermitteln

*Cross Selling ist Querverkauf von sich ergänzenden Produkten
Up Selling dem Kunden ein höherwertiges Produkt verkaufen.*

Cross Selling und Up Selling sind Geschenke an Kunden.

Cross Selling

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

In Stufe 2 verschenken wir Bequemlichkeit: der Kunde bekommt in einem Kauf mehr, als vorher sein Ziel war.

In Stufe 3 verschenken wir einen Traum: Ein komplettes Outfit, den Wein zum Essen, den Teppich zum Holzboden oder eine Verbesserte Software zu einem neuen Netzwerk.

Up Selling

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 Verkaufs oder Beratungsgespräch 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

Semindauer 1 Tag

Zeit:

Ort: Inhouse

Termin

Kosten: je nach Angebot

Inkl. Handout

Teilnahme Zertifikat