



## 16. Intervalltraining: Spitze im Verkauf!

Die bewährte Fortbildung für erfolgreiche Verkäufer/innen

Februar – Mai 2024





HANDELS-, INDUSTRIE-,  
HANDWERKS- UND LAND-  
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN

CAMERA DI COMMERCIO,  
INDUSTRIA, ARTIGIANATO  
E AGRICOLTURA DI BOLZANO

 **WIFI**  
WEITERBILDUNG

FORMAZIONE

## 16. Intervalltraining: Spitze im Verkauf!

### Die bewährte Fortbildung für erfolgreiche Verkäufer/innen

Verkäufer/innen müssen heutzutage täglich eine Top-Performance leisten, um Kund/innen zu gewinnen. Dazu gehören neben einem professionellen Auftritt, detaillierte Kenntnisse über das Produktangebot, das Erkennen von Kundenbedürfnissen, überzeugende Argumente und gute Umgangsformen gegenüber den potentiellen Käufer/innen. Außerdem haben sie oft nur wenig Zeit, um Produkte im besten Licht zu zeigen und im Verkaufsgespräch souverän aufzutreten.

Das bewährte WIFI – Intervalltraining für Profi-Verkäufer/innen umfasst fünf eintägige Module, welche im Abstand von einigen Wochen stattfinden. Es ist so aufgebaut, dass die Teilnehmenden die neuen Kenntnisse und Instrumente sofort in die eigene berufliche Praxis umsetzen können.

#### Intervalltraining mit Südtirolbezug

Am Ende eines jeden Moduls erstellen die Teilnehmenden ihren persönlichen Aktionsplan. Beim nächsten Modul werden die erzielten Fortschritte analysiert und bei Bedarf weitere Empfehlungen zur Optimierung gegeben.

Der Vorteil des Intervalltrainings besteht darin, dass die Kompetenzen gezielt von Modul zu Modul aufgebaut, weiterentwickelt und gefestigt werden.

Ziel des Trainings ist es, dass die Teilnehmenden ihre Verkaufs- und Verhandlungskompetenz steigern und somit ihr Verkaufsergebnis. Die Teilnehmer/innen setzen sich mit allen Phasen auseinander und erfahren, worauf es dabei ankommt. Sie lernen im Training, wie sie ihre Produkte und/oder Dienstleistungen besser verkaufen und sind danach auch für schwierige Verkaufssituationen gerüstet.



HANDELS-, INDUSTRIE-,  
HANDWERKS- UND LAND-  
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN

CAMERA DI COMMERCIO,  
INDUSTRIA, ARTIGIANATO  
E AGRICOLTURA DI BOLZANO



FORMAZIONE

## Zielgruppe

Alle Interessierten, die im Verkauf tätig sind und ihre Verkaufsergebnisse steigern möchten, besonders Verkäufer/innen und Mitarbeiter/innen im Außen- und Innendienst

## Anmeldung

Anmeldungen sind online bis **30.01.2024** möglich, sofern es freie Plätze gibt.  
Die Teilnehmerzahl ist beschränkt, um Ihnen beste Lernbedingungen zu garantieren.

## Information

Detaillierte Informationen über das Intervalltraining können den folgenden Seiten entnommen werden. Eventuelle Änderungen bleiben dem WIFI vorbehalten.

Sollten Sie noch Fragen haben, sind wir gerne für Sie da.

Ihre persönliche Ansprechpartnerin für das Intervalltraining:

### WIFI – Weiterbildung und Personalentwicklung

Ingrid Eheim

Tel. 0471 945 666

[ingrid.eheim@handelskammer.bz.it](mailto:ingrid.eheim@handelskammer.bz.it)

[www.wifi.bz.it](http://www.wifi.bz.it)



## Aufbau des Intervalltrainings

Das WIFI-Intervalltraining für Profi-Verkäufer/innen umfasst fünf eintägige Module zu folgenden Themen:

- **Modul 1: Kundenbeziehung**  
Wie Emotionen und Sympathie Kaufentscheidungen beeinflussen
- **Modul 2: Angebot und Präsentation**  
Perfekte Produktpräsentationen schaffen schnell einen Expertenstatus
- **Modul 3: Preisargumentation**  
Weg von den Rabatten, hin zur optimalen Preisdurchsetzung
- **Modul 4: Kaufabschluss**  
Abschlussignale erkennen, rechtzeitig Teilergebnisse sichern, Zusatzverkäufe generieren
- **Modul 5: Kundenbindung**  
Kunden in echte Fans verwandeln

## Merkmale des Intervalltrainings

- Das Intervalltraining ist auf die Anforderungen der Südtiroler Unternehmen und Organisationen zugeschnitten.
- Alle Themen werden kompakt in fünf Modulen bearbeitet. Die Teilnehmer/innen haben die Möglichkeit, die thematischen Schwerpunkte der Module mitzubestimmen.
- Bei einem abschließenden Kompetenz-Check werden die Erkenntnisse vernetzt, dies steigert die Nachhaltigkeit der Weiterbildung.
- Alle Module werden von einem Experten für Verkaufs- und Verhandlungskompetenz mit umfassender Erfahrung gehalten.
- Erfahrungsaustausch und das Bearbeiten von Praxisfragen haben einen hohen Stellenwert.



HANDELS-, INDUSTRIE-,  
HANDWERKS- UND LAND-  
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN

CAMERA DI COMMERCIO,  
INDUSTRIA, ARTIGIANATO  
E AGRICOLTURA DI BOLZANO

 **WIFI**  
WEITERBILDUNG

FORMAZIONE

## Methodik – Didaktik

- Interaktiver Vortrag
- Präsentation
- Praxisbeispiele
- Beantwortung von Teilnehmerfragen
- Dialog und Reflexion
- Einzelarbeit, Gruppenarbeit und Plenum
- Persönliche Aktionspläne
- My WIFI – Onlineplattform

Alle Themen werden so behandelt, dass Sie umgehend einen Nutzen daraus ziehen können. Sie bekommen neue Impulse aus einer ganzheitlichen Perspektive und eignen sich Instrumente und Methoden an, die Sie sofort anwenden können. Für den optimalen Transfer in die eigene Realität erstellen Sie bei jedem Modul Ihren persönlichen „Aktionsplan“.

### Lehrgang in Präsenzform

Dieser Lehrgang wird in Präsenzform durchgeführt.





HANDELS-, INDUSTRIE-,  
HANDWERKS- UND LAND-  
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN

CAMERA DI COMMERCIO,  
INDUSTRIA, ARTIGIANATO  
E AGRICOLTURA DI BOLZANO

 **WIFI**  
WEITERBILDUNG

FORMAZIONE

## Programm – Details

### Modul 1: Kundenbeziehungen

#### Wie Emotionen und Sympathie Kaufentscheidungen beeinflussen

Die stärkste Ressource von Verkäufer/innen ist der sympathische Auftritt. Aus Kundensicht steigen ständig die Anforderungen an die Sprache und Ausdrucksfähigkeit. Damit eng verbunden sind auch Missverständnisse. Die Kundenbegrüßung ist der erste Kontakt und die Basis für ein zielorientiertes und erfolgreiches gemeinsames Arbeiten.

Der „kleine Knigge“ erleichtert den chancenreichen Kontakt zu Ihren Kund/innen und verleiht Ihnen die Anerkennung als kompetenter Partner.

- Der erste Eindruck zählt – Erscheinungsbild und Umgangsformen
- Verkaufsgespräche optimal steuern durch perfekte Körpersprache und Rhetorik
- Imagefördernde Kundenbegrüßung und Kundenansprache
- Von der Ich-Formulierung zur Sie-Formulierung
- Positive Formulierungen für ein besseres Gesprächsklima im Kundenkontakt
- Mehrwert und Nutzen kommunizieren statt Floskeln
- Angenehme Atmosphäre schaffen mit dem authentischen und passenden Verkaufsstil
- Auffallende Unterscheidung zum Wettbewerber durch die Kultur der Kleinigkeiten
- Einfühlsame Verkaufsmitarbeiter/innen machen Kund/innen zu Fans
- Mehr Sicherheit beim Kundenauftritt und gesteigertes Selbstbewusstsein



## Modul 2: Angebot und Präsentation

### Perfekte Produktpräsentationen schaffen schnell einen Expertenstatus

Sie haben im Verkaufsgespräch alles richtig gemacht: Sie haben für eine sympathische Gesprächsatmosphäre gesorgt, bei Ihren Kund/innen gut hingehört, Ihr Produkte / Services kurz und bündig vorgestellt, den Kundennutzen ausgiebig hervorgehoben – und nun: Ein Kundeneinwand!

- Umgang mit schwierigen Fragen und Einwänden bei der Produktpräsentation
- Entwicklung einer überzeugungsstarken Präsentations-Dramaturgie
- Nutzen, Nutzen und nochmals Nutzen – intensive Nutzenargumentation
- Praktikable Möglichkeiten zur Entkräftung von Kundeneinwänden
- Auswahl der passenden Methode zur Einwandbehandlung
- Punktgenauer Einsatz von Kontroll- und Abschlussfragen
- Vorbereitung auf anspruchsvolle und schwierige Gespräche
- Gesprächsstrategien für Verhandlungsspielräume und taktische Zugeständnisse
- Kritische Situationen meistern und souveräner Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Abfangformulierungen zur Überwindung von Einwänden

## Modul 3: Preisargumentation

### Weg von den Rabatten, hin zur optimalen Preisdurchsetzung

Die Preisnennung ist der Augenblick der Wahrheit, wenn es um die Frage geht: " Und was kostet es?" Wie nenne ich den Preis und wie reagiere ich auf Rabattforderungen? Diese Fragen stehen regelmäßig an erster Stelle der Sorgenskala der Verkäufer/innen.

- Professionelle, zielgerichtete Vorbereitung auf ein Preisgespräch
- Herausforderungen und Grundsätze während des Preisgesprächs
- Die häufigsten Fehler beim Preisgespräch



- Erfolgsstrategien gegen Rabattjäger und Rabattforderungen elegant umgehen
- Wie man Rabattforderungen erfolgreich abwehrt und das Preisringen umgeht
- Keine Angst vor dem Verkauf höherwertiger Leistungen und Produkte
- Die Rolle des Preises bei der Kaufentscheidung
- Was meinen Kund/innen mit „zu teuer“ und wie erkennt man den Hintergrund dieser Frage
- Techniken für die Preisargumentation und die Preisdarstellung
- Formulierungshilfen bei unumgänglichen Rabattforderungen
- Wie man Preise „garniert“, sodass sie den Kund/innen schmecken
- Ein nobler Preis braucht einen noblen Verkaufsstil
- Psychologie der Preisinformation und wie sie Ihnen leichter über die Lippen kommt
- Nicht der tatsächliche Preis ist wichtig sondern der gefühlte Preis

## Modul 4: Kaufabschluss

### Abschlussignale erkennen, Teilergebnisse sichern, Zusatzverkäufe generieren

Interessante Aufträge erzielen nur noch die Verkäufer/innen, die ihre Abschlussargumentation perfekt beherrschen und ihre Abschlussicherheit im Gespräch abrufen können.

Viele Verkäufer/innen beherrschen ihre Produktargumentation gut. Wenn es darum geht, den Auftrag abzuschließen, dann kommen die Schwierigkeiten. Hierzu benötigen man Methoden und Techniken, um erfolgreiche Verkaufsabschlüsse zu realisieren.

Bei der Abschlussicherheit spielt neben den Abschlusstechniken auch der Wille zum Erfolg – der viel beschworene Biss – eine bedeutende Rolle, wie man mit einer exzellenten Gesprächsvorbereitung die Basis für den erfolgreichen Verkaufsabschluss schafft.

- Effektive Gesprächsabschlusstechniken
- Vertrauensaufbau bei Kund/innen durch die Strategie der Zwischenabschlüsse
- Individuelle Kundenwünsche und -vorstellungen sind entscheidend für Abschlusserfolge
- Differenzierte Abschlusstategien für unterschiedliche Kundentypen





- Wie man mit gekonnter Argumentation Abschluss-Signale (Entscheidungssignale) bei Kund/innen „produziert“
- Warum Zusatzverkäufe oft unter den Tisch fallen
- Idealer Zeitpunkt für Zusatzverkäufe und Gründe die zum Scheitern führen können
- Formulierungshilfen für Zusatzverkäufe
- Vorteile der Kundenbindung für die Verkaufsaktivitäten
- Strategisch verkaufen - Anschlussaufträge und Zusatzgeschäfte akquirieren
- Der letzte Eindruck bleibt nicht nur im Ohr
- Eigenmotivation - wenn es einmal nicht geklappt hat

## Modul 5: Kundenbindung

### Kund/innen in echte Fans verwandeln

Kund/innen wünschen sich eine einzigartige Einkaufserfahrung und eine individuelle Betreuung – und das am besten auf einer persönlichen Ebene. Das Ziel ist Kontakte anzubahnen und daraus profitable und stabile Kundenbeziehungen zu entwickeln. Ihre Kund/innen sind überzeugt vom Produkt / Service. Ein echter Fan hingegen ist begeistert. Er/Sie steht leidenschaftlich hinter Ihrer Firma und Marke und bleibt ihr auch dann treu, wenn der Wettbewerb vielfältiger wird. Wenn Sie Ihren Kund/innen mehr bieten als sie erwarten und sie immer wieder überraschen, verwandeln Sie Ihre Kund/innen in Fans.

- Instrumente zur Kundenbindung
- Systematische Pflege von Kundenbeziehungen
- Die wichtige Prozessphase nach dem Kauf
- Gestaltung des persönlichen Kontaktes zu den Kund/innen
- Nutzen von Kundenpotenzialen durch offensives Marketing
- Wege zur Vertrauensbildung bei Kund/innen
- Zusammenhang zwischen Kundenzufriedenheit und Kundenbindung



HANDELS-, INDUSTRIE-,  
HANDWERKS- UND LAND-  
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN

CAMERA DI COMMERCIO,  
INDUSTRIA, ARTIGIANATO  
E AGRICOLTURA DI BOLZANO

 **WIFI**  
WEITERBILDUNG

FORMAZIONE

- Kund/innen emotional für das Unternehmen gewinnen
- Strategien zur Kundenbegeisterung
- Einmalkunden als langfristige Kund/innen gewinnen
- Der Nutzen der Kundenbindung für das Unternehmen
- Gelebtes Marketing - was habe ich, was andere nicht haben
- Loyalitätsmanagement als Erfolgsfaktor in der Kundenbeziehung

## Referent

Referent des Intervalltrainings ist der aus Deutschland stammende Verkaufsexperte Karl Erdle.

Nach einer Ausbildung zum Handelsfachwirt und zum Marketing-Fachkaufmann sammelte er mehrere Jahre praktische Erfahrung als Marketing- und Vertriebsleiter. Er bildete sich zum Trainer und Berater weiter und war nebenberuflich als Referent für Marketing, Vertrieb und Personalführung im In- und Ausland tätig, bevor er sich selbständig machte.

Spezialisiert auf Marketing und Verkauf ist Karl Erdle heute Referent für Bildungsakademien, Verbände und Fachhochschulen sowie als Trainer und Berater für Unternehmen im ganzen deutschsprachigen Raum tätig. Er gilt als Pragmatiker und stellt dies auch durch Veröffentlichungen in Fachzeitschriften und als Co-Autor von Fachbüchern unter Beweis.



„Aus der Praxis – für die Praxis“ - ist Programm!“  
(Karl Erdle)



HANDELS-, INDUSTRIE-,  
HANDWERKS- UND LAND-  
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN

CAMERA DI COMMERCIO,  
INDUSTRIA, ARTIGIANATO  
E AGRICOLTURA DI BOLZANO



FORMAZIONE

## Kalender

Zeitraum: Februar 2024 – Mai 2024

Dauer: 5 Tage

Uhrzeiten: 09:00 – 12:30 Uhr und 14:00 – 17:00 Uhr

Ort: WIFI, Handelskammer Bozen, Südtiroler Straße 60

Termine	Module
20. Februar 2024 9:00 – 12:30 Uhr 14:00 – 17:00 Uhr	<b>Modul 1: Kundenbeziehung</b> Wie Emotionen und Sympathie Kaufentscheidungen beeinflussen
11. März 2024 9:00 – 12:30 Uhr 14:00 – 17:00 Uhr	<b>Modul 2: Angebot und Präsentation</b> Perfekte Produktpräsentationen schaffen schnell einen Expertenstatus
08. April 2024 9:00 – 12:30 Uhr 14:00 – 17:00 Uhr	<b>Modul 3: Preisargumentation</b> Weg von den Rabatten hin zur optimalen Preisdurchsetzung
09. Mai 2024 9:00 – 12:30 Uhr 14:00 – 17:00 Uhr	<b>Modul 4: Kaufabschluss</b> Abschluss signale erkennen, rechtzeitig Teilergebnisse sichern und Zusatzverkäufe generieren
30. Mai 2024 9:00 – 12:30 Uhr 14:00 – 17:00 Uhr	<b>Modul 5: Kundenbindung</b> Kund/innen in echte Fans verwandeln



HANDELS-, INDUSTRIE-,  
HANDWERKS- UND LAND-  
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN

CAMERA DI COMMERCIO,  
INDUSTRIA, ARTIGIANATO  
E AGRICOLTURA DI BOLZANO



FORMAZIONE

## Ihre Investition

Euro 825,00 (zzgl. Euro 17,80/Tag bei Teilnahme am Mittagessen) + MwSt.

Der Teilnahmebeitrag umfasst die Teilnahme an den fünf eintägigen Modulen, Lern- und Arbeitsunterlagen, den Zugang zur My WIFI - Onlineplattform und ein Abschlusszertifikat. Für den Erhalt des Zertifikats ist eine Anwesenheit von mindestens 80 Prozent vorgesehen.

Weiterbildung ist eine Investition für die Zukunft, deshalb wird sie gefördert!

Informieren Sie sich bei den zuständigen Anlaufstellen der Autonomen Provinz Bozen über die aktuellen Voraussetzungen für eine finanzielle Unterstützung. Die Kontaktdaten der Anlaufstellen finden Sie unter [www.wifi.bz.it](http://www.wifi.bz.it) → Nützliche Links.

## Ihr Nutzen

- Sie lernen, wie Sie Ihre Produkte und Dienstleistungen noch besser verkaufen.
- Sie steigern Ihre Verhandlungskompetenz und somit Ihr Verkaufsergebnis.
- Sie können das Gelernte sofort in die Praxis umsetzen.
- Sie haben Gelegenheit, Ihre Kenntnisse und Fähigkeiten von Modul zu Modul gezielt auszubauen, so sind Sie auch für schwierige Verkaufssituationen gerüstet.

## Mit dem WIFI auf Erfolgskurs!