



# BERATEN UND VERKAUFEN

## Weiterbildung Kaderstufe



### INHALTSVERZEICHNIS

## 1. Persönlichkeit

- 1.1. Der Mensch und seine Einflüsse
- 1.2. Der Mensch und seine Bedürfnisse
- 1.3. Bewusst / Unbewusst
- 1.4. Persönlichkeitstypen
- 1.5. Die Persönlichkeit der Verkäuferin / des Verkäufers
- 1.6. Details zum Thema / EQ / 1. Eindruck / Kompetenzen

## 2. Produkte

- 2.1. Anforderung an das Produkt
- 2.2. Grundlagen für die Planung des Produktes
- 2.3. Produktlebenszyklus - die 5 Phasen
- 2.4. Produktstrategie
  - 2.4.1. Produkteinnovation
  - 2.4.2. Produkteinnovationsprozess
  - 2.4.3. Suche nach Produkten (1. Stufe)
  - 2.4.4. Vorauswahl von Produkteideen (2. Stufe)
  - 2.4.5. Wirtschaftlichkeitsanalyse (3. Stufe)
  - 2.4.6. Produkteentwicklung und Gestaltung (4. Stufe)
  - 2.4.7. Produkteprüfung - Test (5. Stufe)
  - 2.4.8. Produkteinführung (6. Stufe)
  - 2.4.9. Sortimentsgestaltung

## 2.5 Zusammenfassung Produkte

## 3. Volkswirtschaft

- 3.1. Volkswirtschaftliche Aspekte (Globalisierung)
- 3.2. Wie ist die Wirtschaft geregelt
- 3.3. Zusammenfassung volkswirtschaftliche Aspekte



## 4. Marketing

- 4.1. Grundlagen der Marketing-Kommunikation
- 4.2. Die Kaufbereitschaft / AIDA
- 4.3. Die 4 P's / 7 P's im Marketing
- 4.4. Die W-Fragen im Marketing
- 4.5. Warenpräsentation und Werbung
- 4.6. Verkaufsförderung
- 4.7. Marktpositionierung
- 4.8. Strategisches Marketingkonzept
- 4.9. Anhang Kommunikation

## 5. Konsumverhalten

Der Verkäufer

- 5.1. Freizeit und Konsumverhalten
- 5.2. Formen der Kundenbindung
- 5.3. Kaufmotive
- 5.4. Kundenbeziehung und Strategie

## 6. Preis

- 6.1. Preisbestimmung
- 6.2. Marktmechanismus
- 6.3. Differenzierungen
- 6.4. Präsentation des Preises
- 6.5. Psychologische Preisgestaltung
- 6.6. Rabatte / Skonti
- 6.7. Preisaktionen
- 6.8. Preis Nennung
- 6.8. 1 Der Kunde nennt den Preis
- 6.9. Kassieren

## 7. Kundentypen

- 7.1. Der persönliche Kunde
- 7.2. Geschlecht und Alter
- 7.3. Die 8 Kundentypen
- 7.4. Kundenarten

## 8. Das Verkaufsgespräch

- 8.1. Informationsbeschaffung
- 8.2. Technik des Verkaufsgesprächs
- 8.3. Fragetechnik



- 8.4. Kundenwünsche wecken
- 8.5. Beratungsgrundsätze
- 8.6. Ablauf des Verkaufsgespräches
- 8.7. Auftragsabwicklung GALA Bau
- 8.8. Auftragsabwicklung Zierpflanzen
- 8.9. Argumentieren
- 8.10. Aufgabenstellung für das Verkaufsgespräch / praktische Durchführung

## 9. Zusatzverkäufe

## 10. Kundeneinwände

- 10.1. Gründe für Einwände
- 10.2. Widerlegungstechnik

## 11. Reklamation

## 12. Telefonverkauf

## 13. Bestellung / Offerte und Rapporte

- 13.1. Bestellung
- 13.2. Offerte
- 13.3. Rapport

## 14. Rechnung/Quittung

## 15. Feedback / Fragen zum Thema

### **Verkauf und Verteilung des Verkaufsmanskriptes:**

(Version 020516)

Kopierrechte, Herstellung und Verteilung des Manuskriptes nur über Kurt Geiger,  
KG VISION, Hammerweg 4, 8274 Tägerwilen (Tel. 071 688 90 60) [www.kurt-geiger.ch](http://www.kurt-geiger.ch)

© copyright by KURT GEIGER / KG VISION

