



Ausbildungen im Verkauf

Profitieren Sie vom Know-how der Spitzenverkäufer:innen

Die Kunst des Verkaufs

Verkaufen ist weit mehr als ein Produkt über den Warentisch zu schieben und das Geld zu kassieren. Verkaufen will gelernt sein. Das WIFI Tirol bietet eine große Palette an Verkaufs-Ausbildungen, von den ersten Grundlagen im Seminar „Neu im Verkauf und Außendienst“ über die Kursreihe „Spitze im Verkauf“ bis hin zur Königsklasse: Sales Management für Verkaufs- und Vertriebsleiter:innen. Wir leben in einer Welt des Überflusses. Oft ist es nicht das Fehlen eines Produktes oder einer Dienstleistung, das Konsumenten vom Kauf abhält, sondern ein schier unüberschaubares Angebot, das die Entscheidung schwer macht. Was kann ein Produkt, was nicht? Welche Alternativen gibt es? Und vor allem: Was brauche ich eigentlich? Mit diesen Fragen sind die Kundinnen und Kunden oft alleine – und damit wird die Chance auf einen Verkaufsabschluss verpasst.

Gute Sales Manager:innen sind sich dieser Herausforderungen für den/die Verbraucher:in bewusst und richten das gesamte Angebot nach diesem Blickwinkel aus. Sie führen ihr Team an diese Sichtweise heran und sorgen dafür, dass der Kunde oder die Kundin eine kompetente:n Ansprechpartner:in an seiner Seite hat, zu dem er Vertrauen hat.



„Verkaufstaktik allein genügt nicht mehr. Erfahren Sie, wie Sie schwierige Situationen meistern. Vergessen Sie nicht: Die Konkurrenz schläft nicht, sie trainiert!“

Mag. Hannes Baur, Verkaufstrainer

Im Diplomlehrgang Sales Management entwickeln die Teilnehmer:innen ihre fachlichen und sozialen Kompetenzen, die hinsichtlich Organisation, Management und Personalführung notwendig sind, um die Aufgaben professionell und zukunftsorientiert zu erfüllen. Der Lehrgang vermittelt praktische Inhalte, um die Herausforderungen des täglichen Geschäftslebens erfolgreich zu bewältigen. Die Teilnehmer:innen werden in die Lage versetzt, ihren Mitarbeitenden die Philosophie des kundenorientierten und abschluss-sicheren Verkaufens zu vermitteln. Wer den Kunden als auch die Kundin als König:in sieht und auch so behandelt, schafft Vertrauen und die Basis für eine langfristige Partnerschaft.

Die Didaktik des Kurses ist diesen Zielen angepasst: Kurzreferate, Gruppenarbeiten, Diskussionen, Fallbeispiele und die Projektarbeit aus dem Arbeitsumfeld der Kursteilnehmer:innen sorgen für Praxisnähe und eine unmittelbare Anwendbarkeit des Gelernten im Beruf.

Der Begriff „Marken-Verkäufer:in“ kann getrost wörtlich genommen werden: Eine gute Verkäuferin sowie ein guter Verkäufer wird durch die Professionalität, dem authentischen Auftreten und der Kommunikationsfähigkeit selbst zur Marke und damit mindestens so wichtig wie das Produkt oder die Dienstleistung selbst. Die Ausbildung zum/zur Sales Manager:in am WIFI ist die perfekte Basis für Menschen, denen Verkaufen ein Herzensanliegen ist!

Das WIFI Tirol

Die Idee dahinter

Wirtschaftlicher und technologischer Fortschritt ist Lebenszeichen einer dynamischen Gesellschaft – und verlangt nach initiativen Menschen mit einem hohen Maß an geistiger Flexibilität und Handlungswissen. Permanente und aktive Lernbereitschaft sind in einer Zeit des ständigen Wandels persönliche und unternehmerische Erfolgsfaktoren.

Das WIFI der Wirtschaftskammer Tirol versteht sich in diesem Sinne als Impulsgeber für Menschen mit klarem Blick in die Zukunft. Als größte österreichische Fortbildungsstätte für Erwachsene hat das WIFI den Wunsch und das Ziel, engagierten Menschen möglichst vielfältige Entfaltungsräume anzubieten. Denn: Wissen schafft Handlungsalternativen – sowohl in privater als auch in wirtschaftlicher Hinsicht.

Unsere Aufgabe

Das WIFI Tirol ist eine Serviceeinrichtung der Wirtschaftskammer. Wir haben den Auftrag, die in der Wirtschaft Tätigen zu unterstützen, damit sie den Aufgaben von heute und den Herausforderungen von morgen besser begegnen können. Unsere Ziele sind

eine Verbesserung der fachlichen und unternehmerischen Qualifikationen sowie Hilfestellung bei unternehmensspezifischen Fragen. Dabei orientieren wir uns an den aktuellen Erfordernissen der Wirtschaft und den Bedürfnissen unserer Kammermitglieder.

Wir verstehen unter Wirtschaftsförderung die...

- Entwicklung von Menschen und Unternehmen durch Qualifizierung
- Unterstützung aller Faktoren eines marktwirtschaftlichen Klimas
- Stärkung der Leistungskraft und Wettbewerbsfähigkeit Tiroler Unternehmen
- Mitgestaltung und Beeinflussung von Märkten
- Hilfe zur Bewältigung des Strukturwandels



Weitere Informationen und Fakten unter www.tirol.wifi.at/ueber-uns oder einfach QR-Code scannen!



Spitze im Verkauf

Stellen Sie sich vor, ein Verkäufer/eine Verkäuferin verkauft Ihnen ein Produkt, das Sie sich schon lange gewünscht haben. So ganz ohne Emotion, ohne Gefühlsregung... Wie geht es Ihnen dabei? Haben Sie dann wirklich das Gefühl, etwas ganz Besonderes gekauft zu haben? Wahrscheinlich nicht. Und das ist es. Gerade in der heutigen Zeit ist es zu wenig, unseren Kundinnen und Kunden nur ihr Bedürfnis zu erfüllen. Sie brauchen vielmehr das Gefühl, etwas Außergewöhnliches bekommen zu haben, etwas wonach sie sich schon lange gesehnt haben. Spitzenverkäufer:innen sind in der heutigen Zeit mehr gefordert denn je. Sie müssen nicht nur exzellente Fachkenntnisse haben, sondern darüber hinaus jene Kompetenzen besitzen, die den Kunden oder die Kundin begeistern. Dazu haben wir die richtige Ausbildung für Sie. Im Lehrgang Spitze im Verkauf erfahren Sie alles über Verkaufstechniken und vieles, wie Sie mit Menschen umgehen und zu begeisterten Kundinnen und Kunden machen können.

Nutzen

- Sie trainieren mit Profis, die selbst aus der Verkaufs- und Vertriebspraxis kommen. Das garantiert volle Praxisorientierung und Umsetzbarkeit.
- Sie lernen von den Besten und erfahren kompakt erprobte Erfolgsstrategien.
- Sie erleben im Lernprozess Wesentliches für die Entwicklung der eigenen verkäuferischen Kompetenz.
- Sie erhöhen die Kundenbindung und erreichen eine bessere Vertrauensbasis zum Kunden und der Kundin.
- Sie erlangen bessere Verkaufsergebnisse.

Zielgruppe

- Personen, die im Verkauf tätig sind oder tätig werden wollen
- Personen, die durch gezielte, praxisorientierte verkäuferische Ausbildung höhere Verkaufsergebnisse erzielen wollen
- Vertriebsmitarbeiter:in sowie Innendienstmitarbeiter:in mit Kundenkontakt
- Kundendienstmitarbeiter:in im Außen- sowie Innendienst, Servicemitarbeiter:in, -techniker:in, Vertriebsingenieure und Techniker:innen
- Personen, die den Umgang mit ihren Kundinnen und Kunden optimieren wollen



Spitze im Verkauf

Inhalte

Modul 1

- Alleinstellungsmerkmale
Was können wir besonders gut?
Was zeichnet meine Mitbewerber aus?
Zahlen, Daten, Fakten, wo wir wirklich besser sind Kaufmotive
Was bewegt die Kunden, bei uns zu kaufen?
- 6 Verkaufsschritte
Mit System zum Erfolg

Modul 2

- Menschenkenntnis
Einführung DISG-Modell mit Selbsttest
Was ist wichtig beim 1. Eindruck?
- Kommunikation
nonverbale Kommunikation mit Mimik, Gestik
- Fragen, Zuhören
- Vorbereitung
Wie bereite ich mich professionell auf eine Verkaufssituation vor?
- Kaltakquise – was gilt es zu beachten?

Modul 3

- Die „Marke ICH“
Wie kann ich mich selber verkaufen
- Bedürfnisse ermitteln
Welche Fragen stelle ich dem Kunden?
- Selbstbild/Fremdbild
Wie nehmen mich die anderen wahr?

Modul 4

- Einwandbehandlung
Welche Einwände hören wir am häufigsten?
Wie gehe ich mit den einzelnen Einwänden um?
- Preisnennung
Wie verpacke ich den Preis richtig?
- Kaufsignale
Wie erkenne ich, ob der Kunde schon kaufen will?

Modul 5

- Verkaufsabschluss
Welche Techniken wende ich an?
Wie reagiere ich auf die einzelnen Kundentypen (DISG-Modell)
- Zeitmanagement
Wer oder was stiehlt mir die Zeit?
Wie organisiere ich mich richtig?

Modul 6

- Reklamationen / Beschwerdemanagement
Was muss ich bei Reklamationen beachten?
Wie schaffe ich es, durch gute Reklamationsbehandlung wKunden zu binden?

Modul 7

- Präsentation/Rhetorik
Wie präsentiere ich richtig?
Was muss ich bei einer Präsentation beachten?
Welche Techniken wende ich an?

Modul 8

- Menschenkenntnis
Vertiefung DISG-Modell
Wie gehe ich in den verschiedenen Verkaufssituationen mit den einzelnen Typen um?
Wie ticken wir? Vorstellung eines Persönlichkeitsmodells, durch das Enneagramm.

Spitze im Verkauf – Abschlussprüfung

Die Ausbildung wird mit einer abschließenden Prüfung beendet. Nach erfolgreichem Bestehen erhalten die Absolventinnen und Absolventen ein Zeugnis, das ihre neu erworbenen Qualifikationen bestätigt.

Organisatorische Details

Finden Sie unter: www.tirol.wifi.at/verkauf

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des WIFI Tirol, nachzulesen im WIFI- Kursbuch oder unter www.tirol.wifi.at/agb

Informationen zum Thema Förderungen finden Sie auf unserer Homepage unter www.tirol.wifi.at/foerderungen



Weitere Inhalte, Voraussetzungen und Zielgruppe finden Sie unter www.tirol.wifi.at/31710x oder einfach QR-Code scannen.

Diplomlehrgang Sales Management

Ziel

Fachkenntnisse und Verkaufstechniken allein genügen in der heutigen schnelllebigen Zeit nicht mehr. Es muss vielmehr sichergestellt sein, dass speziell Führungskräfte mit emotionalen Situationen umzugehen wissen, um ihre Mitarbeiter:innen an Spitzenleistungen heranzuführen.

In der Ausbildung werden sämtliche Themen und Inhalte vermittelt, die für Verkaufsleiter:innen bzw. Vertriebsleiter:innen wichtig sind. Ziel ist es, praktische Inhalte zu vermitteln, um die Herausforderungen des täglichen Geschäftslebens erfolgreich zu bewältigen.

Ein weiteres Ziel ist es, Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Philosophie des kundenorientierten und abschluss sicheren Verkaufens zu vermitteln. Kundenorientiertes Verkaufen heißt, den Kunden und die Kundin in den Mittelpunkt aller Bemühungen zu stellen, seine Fragen ganzheitlich zu lösen und seine Zufriedenheit als Garant für langfristige Partnerschaft zu verstehen.

Nutzen

- Vertiefung der eigenen Kompetenz (fachlich, persönlich, sozial)
- Erfolgreich durch gutes Eigenmanagement und Konfliktmanagement
- Persönliche Weiterentwicklung bei Selbstwertgefühl, Profil, Einfühlungsvermögen und Kompetenz
- Erfolgreich Arbeiten und Steuern durch Projektmanagement und strategisches Kundenbeziehungsmanagement
- Sicherheit bei betriebswirtschaftlichen Entscheidungen durch praktisches Wirtschaftswissen
- Lesen und Interpretieren von Betriebskennzahlen
- Kennenlernen von Führungssystemen und Personalentwicklungssystemen
- Sicherheit in der Kommunikation und Führung der Mitarbeiter:innen
- Sicherheit im Umgang mit Groß- bzw. Schlüsselkundschaft
- Trainieren der Schwerpunkte im kompletten Gesprächsablauf: Von der Bedarfsanalyse über die richtige Argumentation und der Einwandbehandlung bis hin zum Zusatzverkauf
- Aufbau eines eigenen Kontrollsystems, der Umgang mit Reklamationen und die Kundenbindung
- Praktische Anwendung in Form einer Projektarbeit mit einem Thema aus dem betrieblichen Umfeld

Die Wissensvermittlung erfolgt ausschließlich durch Trainer:innen mit langjähriger Praxis, sowie mit betriebswirtschaftlicher und psychologischer Ausbildung.

Zielgruppe

- Mitarbeiter:innen im Innen- und Außendienst mit Verkaufserfahrung
- Mitarbeiter:innen aus dem Marketingbereich mit Kundenkontakt und Praxis
- Technische Kundendienstmitarbeiter
- Filialleiter:innen
- Produktmanager:innen
- Führungskräftenachwuchs, Führungskräfte im Bereich Verkauf/Vertrieb
- Angehende Verkaufsleiter:innen und Vertriebsmanager:innen
- Mitarbeiter:innen, die die Position der Verkaufs-/Vertriebsleitung anstreben
- Verkaufs-/Vertriebsleiter:in, die ihre Kompetenzen optimieren wollen
- Kurz: Alle mit der Idee, mehr aus sich zu machen

Voraussetzungen

Verkaufspraxis und der Wille, sich auf die Herausforderungen im verkäuferischen Geschäftsleben vorzubereiten, sowie sich engagiert weiterzuentwickeln und zu verbessern.

Anzustrebende Positionen

In der Praxis erhalten Absolvierende viel Anerkennung durch ihr umfassendes Wissen. Sie sind kompetente Ansprechpersonen für die Geschäftsbereiche Verkauf, Organisation, Marketing und Mitarbeiterführung.

Methodik/Didaktik

- Kurzreferate der Trainer:innen
- Gruppenarbeit
- Adäquater Medieneinsatz
- Arbeitsblätter und Checklisten
- Feedback, Selbstkontrolle und Selbstbewertung
- Diskussion/Besprechung
- Ausarbeitung von Fallbeispielen aus dem Praxisumfeld der Teilnehmer:innen

Die für die Abschlussprüfung notwendige Projektarbeit bedeutet das „Gestalten von realen Situationen“. In der Projektarbeit soll - wenn möglich - ein Vorhaben aus der persönlichen Praxis der Teilnehmenden behandelt werden. Ist dies nicht möglich, kann die Projektarbeit an Aufgaben anderer Organisationen anknüpfen.

Diplomlehrgang Sales Management

Inhalte

Rollenbild Verkaufsleiter

- Kompetenzfelder • Kompetenzenrad • Fach-, Methoden-, Sozial-, Managementkompetenzen • Eigenverkauf • Anforderungsprofil Verkaufsleiter

Verkaufsleiter als Führungskraft

- Was heißt „Führen“ • Führungsinstrumente • Mbo • Ziel- und Planungsverfahren

Führungsstile

- Theoretische Modelle • Verschiedene Arten von Führungsstilen • Welcher Führungsstil für welche Mitarbeiter:innen

Effektive Personalentwicklung

- Personalauswahl • Verkaufsleiter als Coach • Mitarbeitergespräch • Tadelgespräch • Stellenbeschreibung • Gehaltsverhandlungen

Verkaufsprozess

- Beherrschen der Verkaufsprozesse • Vorbereitung • Der gute Abschluss • Einwands-, Reklamationsbehandlung

Persönlichkeitsmodelle

- DISG • Transaktionsanalyse

Betriebswirtschaft

- Betriebskennzahlen • Preisgestaltung • Planungsrechnung • Controlling

Projektmanagement

- Was ist ein Projekt? • Planung • Projektstruktur • Projektphasen • Auftrag/Abwicklung

CRM

- Strategisches Kundenmanagement • Kundenbindung • Kundenbetreuung, -pflege

Selbstmanagement/Zeitmanagement

- Persönliche Einstellung • Wichtig – Dringend • Richtiges Delegieren • Sitzungsleitfaden • Was tun vor, während, nach der Sitzung?

Vertriebssteuerung

- Marktbeobachtung und Marktbearbeitung • Entlohnung • Key-Account

Teamführung und Teamarbeit

- Teamentwicklungsprozesse • Konflikttechniken • Mitarbeitermotivation

Präsentationstechniken

- Selbstsicherheit • Richtiges Wirken • Sicheres Präsentieren vor Kundinnen und Kunden • Präsentationen gestalten • Grundzüge der Rhetorik

Marketing Grundzüge

- Umfeld und Marktbedingungen • Analysen und Planung • Marktforschung • Produkt-, Leistungs-, Preis-, Distributions-, Kommunikationspolitik • Verkaufsleiter als Verbindungsmanager zur Geschäftsleitung • Strategisches Marketing • Marketing Controlling

Anerkennung

Absolvierende erhalten ihre Anerkennung schnell in der Praxis, da durch das umfassende Wissen in den wichtigsten Geschäftsbereichen wie Verkauf, Organisation, Marketing und Mitarbeiterführung die kompetente Ansprechperson für ein Unternehmen ist.

Prüfung und Abschluss

Der Kurs schließt mit einer schriftlichen Prüfung ab. Sie beinhaltet die Erstellung einer praxisbezogenen Projektarbeit, die Präsentation dieser sowie eine mündliche kommissionelle Abschlussprüfung.

Organisatorische Details

Finden Sie unter: www.tirol.wifi.at/verkauf

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des WIFI Tirol, nachzulesen im WIFI- Kursbuch oder unter www.tirol.wifi.at/agb

Informationen zum Thema Förderungen finden Sie auf unserer Homepage unter www.tirol.wifi.at/foerderungen



Weitere Inhalte, Voraussetzungen und Zielgruppe finden Sie unter www.tirol.wifi.at/31720x oder einfach QR-Code scannen.



Verkaufsschulungen

Klartext Kommunikation – so verhandeln Gewinner heute

Lernen Sie, dass Interessenkonflikte oft konstruktiv sind und durch überzeugendes Auftreten sowie schlagfertige Argumente und gezielte Verhandlungstechniken überwunden werden können, um negative Emotionen zu vermeiden und gemeinsam bessere Ergebnisse zu erzielen.

Gut gefragt ist halb verkauft – so geht Verkauf heute

Verbessern Sie Ihre Verkaufstätigkeiten durch eine authentische Verkaufseinstellung, effektive Fragetechniken, lösungsorientiertes Verkaufen, überzeugendes Storytelling, sowie Upselling und Cross-Selling.

Vertriebsperformance in Zeiten des Wandels

In diesem Seminar lernen Sie, blockierende Verhaltensmuster abzulegen und durch die richtige Mischung aus Motivation, Selbstsicherheit und Persönlichkeit als inspirierende Persönlichkeit bei Kunden und Kollegen wahrgenommen zu werden.

Aktiver Telefonverkauf

Lernen Sie, durch gezielte Kommunikationstechniken und aktives Zuhören am Telefon die Bedürfnisse Ihrer Kundschaft zu erkennen, erfolgreiche Verkaufsgespräche zu führen und Gespräche zielorientiert abzuschließen, was durch Livetraining und Praxisbeispiele vertieft wird.

Verhandeln und fair handeln

In diesem Training lernen Sie, konstruktiv und gewaltfrei zu verhandeln, faire Verhandlungstechniken anzuwenden und durch fundiertes Verständnis des Gegenübers eine Win-Win-Situation mit zufriedenstellendem Ergebnis für beide Seiten zu erreichen.

Einwand oder Vorwand – Strategien für effektives Verhandlungstraining

Ziel unseres interaktiven Seminars ist es, zu lernen, zwischen echten Kundeneinwänden und ausweichenden Vorwänden zu unterscheiden, verstehen die psychologischen Hintergründe des Zögerns, entwickeln Überzeugungstechniken zur Entkräftung von Einwänden und praktizieren Ihre Fähigkeiten in realitätsnahen Verkaufssituationen.

Verhandlungstaktik – Erfolgreiche Verhandlungsführung

Dieses Seminar vermittelt Ihnen das Know-how, Konflikte und Probleme effektiv zu lösen, durch geschickte Verhandlungstechniken Beziehungen zu stärken und in beruflichen sowie privaten Kontexten bessere Ergebnisse zu erzielen.

Mein Kunde und ich – Tipps für ein erfolgreiches Verkaufsgespräch

Erhalten Sie einen neuen, kreativen Blick auf Verkaufsgespräche und meistern Sie Vertriebsherausforderungen mit innovativen Methoden, indem Sie Verkaufssituationen aus der Perspektive der Kundinnen und Kunden betrachten und deren Bedürfnisse besser verstehen.

Customer Journey

– die Reise des Kunden in Ihrem Geschäft

In diesem Kurs lernen Sie, durch Selbstmanagement, verbesserte Kommunikation und das gezielte Einsetzen Ihrer Alleinstellungsmerkmale ein unvergleichliches Verkaufserlebnis zu bieten, das zu höheren Umsätzen und begeisterten Kundenrezensionen führt.

Thinking out of the box

Verändern Sie Ihren Standpunkt und Blickwinkel – entdecken Sie so neue Herangehensweisen sowie kreative Wege und Möglichkeiten, die zuvor nicht erkennbar waren.

Der kundenorientierte Servicetechniker

Service- und Wartungstechniker lernen hier, sich kundenorientiert auszudrücken, technische Reklamationen effektiv zu behandeln, Zusatzumsätze zu erkennen und die Zusammenarbeit mit dem Vertrieb zu optimieren, um ungenutzte Umsatzpotenziale vor Ort zu erschließen.

Erfolgreicher Vertrieb im Team

– Herausforderung für Außen- und Innendienst

Ziel des Seminars sind die Optimierung des Teamworks in Verkaufsteams und insbesondere auch die reibungslose Zusammenarbeit von Vertriebsmitarbeiter:innen mit dem Innendienst. Am Ende können alle Vertriebseinheiten erfolgreicher performen und damit den Unternehmensgewinn steigern.

Verkauf im Innendienst

– Kundenorientierung als Basis

In diesem Modul lernen Verkaufsmitarbeiter:innen im Innendienst, durch kundenorientiertes Verhalten, aktives Zuhören und gezielte Kommunikation ihre Verkaufsfähigkeiten zu optimieren und erfolgreich zur Entlastung des Außendienstes beizutragen.

Prinzipien nachhaltiger Kundenbindung

Dieses Seminar bietet das Verständnis und die Fähigkeiten, wie durch Achtsamkeit, Klarheit über Kernkompetenzen und gezielte Marketingstrategien eine nachhaltige Kundinnen- und Kundenbindung sowie die Gewinnung von Neukundschaften effektiv gestaltet werden können.

Vom Mitarbeiter zum Spitzenverkäufer

Optimieren Sie Ihren Umsatz durch die Anwendung diverser Verkaufsförmulierungen in allen Phasen des Verkaufsgesprächs sowie durch die Grundlagen der Körpersprache und Kommunikation, um Stammkunden zu binden und neue Kundinnen und Kunden zu gewinnen, während Sie Ihre intrinsische Motivation stärken.



Alle Verkaufsschulungen und weitere Infos und Details finden Sie unter www.tirol.wifi.at/verkaufsschulung oder einfach QR-Code scannen.



Für Sie da:

WIFI der Wirtschaftskammer Tirol

Egger-Lienz-Straße 116, 6020 Innsbruck

Kursangebote, Anmeldung und Organisation

Karin Klocker MSc

t: 05 90 90 5-7260

e: karin.klocker@wktirol.at

Carmen Glanzl

t: 05 90 90 5-7261

e: carmen.glanzl@wktirol.at

Martina Hörtnagl

t: 05 90 90 5-7622

e: martina.hoertnagl@wktirol.at

Das WIFI erfüllt seit 1995 die jeweils höchsten Qualitätskriterien im Bildungsbereich.

Stand: September 2024



Direkt zu den Kursen oder unter
tirol.wifi.at/verkauf