

# STATE OF THE ART im VERKAUF

## Ihre individuelle Anleitung zum Erfolg



# Inhaltsverzeichnis

Warum sollen Kunden bei Ihnen kaufen .....	7
Menschenkenntnis .....	7
Kommunikation – verbal und nonverbal .....	8
6 Verkaufsschritte und Vorbereitung .....	8
Telefonakquise und Bedarfsermittlung .....	9
Einwandbehandlung und Verkaufsabschluss .....	9
Nachbereitung und Reklamationsbearbeitung.....	10
Marke „Ich“, Zusatzverkäufe, Cross Selling .....	10



## Werden Sie FIT mit uns!

**D**er Name ist Programm: FIT ist die Abkürzung für Firmen Intern Training. Und bedeutet somit: Wir kommen zu Ihnen – nicht Sie zu uns (in jeder Hinsicht). FIT ist natürlich auch ein Begriff aus der Gesundheits- und Sportwelt, der haargenau zu dem passt, was wir mit Ihnen vorhaben: die Fitness Ihres Unternehmens am Markt zu stärken und Ihnen damit einen Wettbewerbsvorsprung zu verschaffen.

Dafür sorgt das Konzept, das hinter FIT steckt. Dieses lässt sich in einem Wort zusammenfassen: Maßarbeit. Wir kommen, auf Wunsch, in Ihren Betrieb. Das spart Reisekosten, minimiert den Zeitaufwand und macht zugleich jedes Training effizienter, weil es in der gewohnten Umgebung stattfindet. Unsere Trainer stammen ohnehin aus der Praxis und unterrichten für die Praxis. Jetzt kommt auch noch der räumliche Aspekt dazu: Sie unterrichten auch IN der Praxis, also genau dort, wo die Kompetenzen im Echtbetrieb benötigt werden.

Maßarbeit bedeutet auch: Wir designen jede Lernstrecke punktgenau nach IHREN Anforderungen. Als ganz individuelle Lösungen, die sich mit den Visionen und Zielen Ihres Betriebes decken. Deswegen sind alle in dieser Broschüre angeführten Kurse und Bildungsmaßnahmen nur Beispiele. Es sind Beispiele bereits erfolgreich durchgeführter Trainings in Betrieben. Sie können diese übernehmen, Sie können sich aber auch nur inspirieren lassen und mit Ihrer eigenen Schulung kreieren. Alles ist möglich. Der Inhalt kann sich ändern, die Zeiten können sich ändern, der Ort kann sich ändern. Aber eines bleibt immer gleich: unser Anspruch, qualitativ hochwertige und effektive Trainings vor Ort zu gestalten und umzusetzen. Das können Sie als Kunde von uns erwarten.

Nutzen Sie unsere Kompetenz in der Erwachsenenbildung und machen Sie gemeinsam mit uns Ihr Unternehmen FIT für die Zukunft!

MMag. Daniel Gostner  
Bildungsexperte

Mag. Dieter Prommer  
Bildungsexperte

# WIFI – Key Account Management/ Firmenkundenbetreuung



Mag. Dieter Prommer

Sarah Stoff

MMag. Daniel Gostner

## Wer sind wir?

Das Team Key Account Management des WIFI Tirol ist die Anlaufstelle für ganzheitliche Betreuung unserer Kunden und Mitglieder in Aus- und Weiterbildungsfragen. Unser Ziel ist es, unsere Firmenkunden präzise und optimal mit WIFI-Leistungen zu versorgen. Das passiert am besten vor Ort, flexibel und unbürokratisch.

**Daniel Gostner** ist Ansprechpartner für Anfragen aus den Bezirken Innsbruck-Land Ost, Schwaz, Kufstein, Kitzbühel und Lienz. **Dieter Prommer** konzentriert sich auf die Bezirke Innsbruck-Land West, Imst, Landeck und Reutte. Die Agenden in Innsbruck-Stadt teilen sich die beiden Betreuer auf. **Sarah Stoff** übernimmt die Aufgaben im Innendienst.

## Was machen wir?

### Wir bringen die Aus- und Weiterbildungen des WIFI in Ihren Betrieb

In Zusammenarbeit mit den WIFI-Weiterbildungsbereichen, den WIFI-Teams in den Bezirken sowie anderen Abteilungen (z. B. Team Learning on Demand, Bildungsconsulting) erarbeiten wir maßgeschneiderte Trainingskonzepte, die sich mit den Visionen und Zielsetzungen der Betriebe decken. Ebenso haben wir den Überblick über das offene und überbetriebliche Kursangebot.

## Die Vorteile

**Wir kommen zu Ihnen in den Betrieb und beraten umfassend.** Wir fokussieren uns nicht auf einzelne Themengebiete, sondern bringen die gesamte Produktpalette unseres Hauses zu den Unternehmen. Kurz zusammengefasst bieten wir folgenden handfesten Nutzen:

- Speziell auf Ihr Unternehmen abgestimmte praxisorientierte Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen
- Eine Bildungsbedarfsanalyse, die den konkreten Weiterbildungsbedarf im Unternehmen treffsicher ermittelt
- TrainerInnen und Schulungsinhalte aus der betrieblichen Praxis für die betriebliche Praxis
- Den größten TrainerInnenpool und damit geeignete SpezialInnen für jede Aufgabenstellung
- Schulungen vor Ort im Unternehmen oder an allen WIFI-Standorten
- Maßgeschneiderte Weiterbildungsmöglichkeiten in einer einzigartigen Dienstleistungskette vom Vorgespräch über die Konzeption und organisatorische Durchführung bis zur Evaluierung
- Höchste Qualitätsstandards

Damit runden wir das umfassende Angebot der Wirtschaftskammer ab und stärken Ihre Positionierung als ganzheitlicher Servicepartner für die heimischen Unternehmen.

## Aufbau/Ablauf

FIT-Weiterbildungsmaßnahmen basieren auf einer **genauen Analyse Ihres konkreten Bedarfs** an Aus- und Weiterbildung. Dieser wird während eines Kickoff-Meetings erhoben. Neben den WIFI-WeiterbildungsberaterInnen nehmen an diesem alle teil, welche Verantwortung für die geplante betriebliche Weiterbildung tragen. Optimalerweise wird auch das Know-how von Personen eingebunden, die schon bisher mit der Weiterbildung im Unternehmen betraut waren.

Basierend auf den Erkenntnissen des Kickoff-Meetings arbeiten die WIFI-WeiterbildungsexpertInnen ein **Aus- und Weiterbildungsprogramm für Sie** aus. Dieses zeichnet sich dadurch aus, dass es **passgenau auf Ihr Unternehmen und Ihre Bedürfnisse** zugeschnitten ist. Außerdem setzen wir für Sie jene Lernformen ein, welche den Weiterbildungserfolg maximieren. Neben Präsenzlehre stehen auch Online-Formate zur Verfügung. Außerdem richten wir für Sie gern eine interaktive Begleitung auf der WIFI-Lernplattform ein.

Die Weiterbildungsmaßnahme erstreckt sich optimalerweise über mehrere aufeinanderfolgende Trainingstage. Dies sind so gestaltet, dass die **Inhalte eines jeden Trainings aufeinander aufbauen**. Dadurch erreichen Sie eine Maximierung des Lernerfolgs bei gleichzeitig optimalem Zeit- und Kapitaleinsatz. Die Trainings können sich zusammensetzen aus bestehen Inhalten des WIFI-Kursprogrammes sowie solchen, die speziell für Ihr Unternehmen entwickelt werden. Dafür können Sie auf das geballte Know-how und die langjährige Kompetenz des über 1.500 Personen umfassenden WIFI-TrainerInnenpools zurückgreifen

## AnsprechpartnerInnen

### WIFI – Team Key Account Management/ Firmenkundenbetreuung

**Daniel Gostner** | Teamleiter  
t: 05 90 90 5-7246  
e: daniel.gostner@wktirol.at

**Dieter Prommer** | Mitarbeiter  
t: 05 90 90 5-7235  
e: dieter.prommer@wktirol.at

**Sarah Stoff** | Mitarbeiterin  
t: 05 90 90 5-7287  
e: sarah.stoff@wktirol.at

### Werden Sie FIT mit uns!

Wir freuen uns auf Ihre Anfragen!

# Mehr Unternehmenserfolg mit Firmen Intern Trainings des WIFI Tirol

Das WIFI-Team Key Account Management besteht aus drei Personen: Daniel Gostner betreut die Betriebe im Tiroler Unterland, Dieter Prommer konzentriert sich auf das Oberland, Innsbruck wird von beiden zusammen serviert. Mit Sarah Stoff steht den Tiroler Unternehmerinnen und Unternehmern eine kompetente Ansprechpartnerin direkt im WIFI zur Verfügung, welche sämtliche Weiterbildungen koordiniert.

Das Team Key Account Management betreut Betriebe in allen Fragen ihrer betrieblichen Weiterbildung. Gemeinsam mit diesen finden sie Lösungen, die Qualifikation ihrer Führung und MitarbeiterInnen den aktuellen und künftigen Anforderungen anzupassen. Wie das funktioniert, erläutern Daniel Gostner und Dieter Prommer im folgenden Interview.



**Daniel Gostner betreut Unternehmen im Tiroler Unterland und in Innsbruck.**

## Warum gelten Firmen Intern Trainings (FIT) des WIFI Tirol als besonders passgenaue Weiterbildungsmaßnahmen?

**Gostner:** Am Beginn jeder FIT-Maßnahme steht eine umfassende Analyse. In dieser ermitteln und präzisieren wir den konkreten Weiterbildungsbedarf. Grundlage dieser Analyse sind einerseits die Ziele des Unternehmens und andererseits die spezifischen Herausforderungen, mit denen es konfrontiert ist. Aufbauend auf den Ergebnissen der Analyse bekommt der jeweilige Betrieb ein individuelles, maßgeschneidertes Weiterbildungsangebot von uns.

## Steht das gesamte WIFI-Weiterbildungsangebot für firmeninterne Weiterbildungen zur Verfügung?

**Prommer:** Ja, aber nicht nur. Für unsere FIT-Veranstaltungen können wir auf den gesamten WIFI-TrainerInnenpool und die mehr als 3.000 regulär angebotenen Kurse zurückgreifen. Sämtliche Veranstaltungen können bei uns am WIFI abgehalten werden, aber auch im jeweiligen Betrieb oder mit Online-Anteil. Und wir organisieren natürlich auch Weiterbildungen, die nicht im „normalen“ WIFI-Programm enthalten sind.

## Apropos Online-Learning – inwieweit spielen neue Lernformen wie digitales Lernen bei Firmen Intern Trainings des WIFI Tirol eine Rolle?

**Gostner:** Viele unserer KundInnen schätzen die Vorteile digitalen Lernens, wie freie Zeiteinteilung, keine Anfahrtswege, Aufbau einer firmeninternen Wissensdatenbank usw. Am WIFI ist Online-Learning jedoch kein Selbstzweck. Das bedeutet, dass wir für jedes Weiterbildungsangebot die Vorteile von Präsenz und virtueller Präsenz so zusammenführen, dass ein effizientes, nachhaltiges Lernprogramm entsteht.

## In Zusammenhang mit FIT fallen oft die Schlagworte Individualität und Flexibilität. Was ist damit gemeint?

**Prommer:** Wir können für jedes Tiroler Unternehmen innerhalb kurzer Zeit ein passgenaues Weiterbildungsangebot erstellen. Dieses geht exakt auf die jeweiligen Bedürfnisse ein und berücksichtigt sämtliche KundInnenwünsche. Der Mix aus Online- und Präsenz-



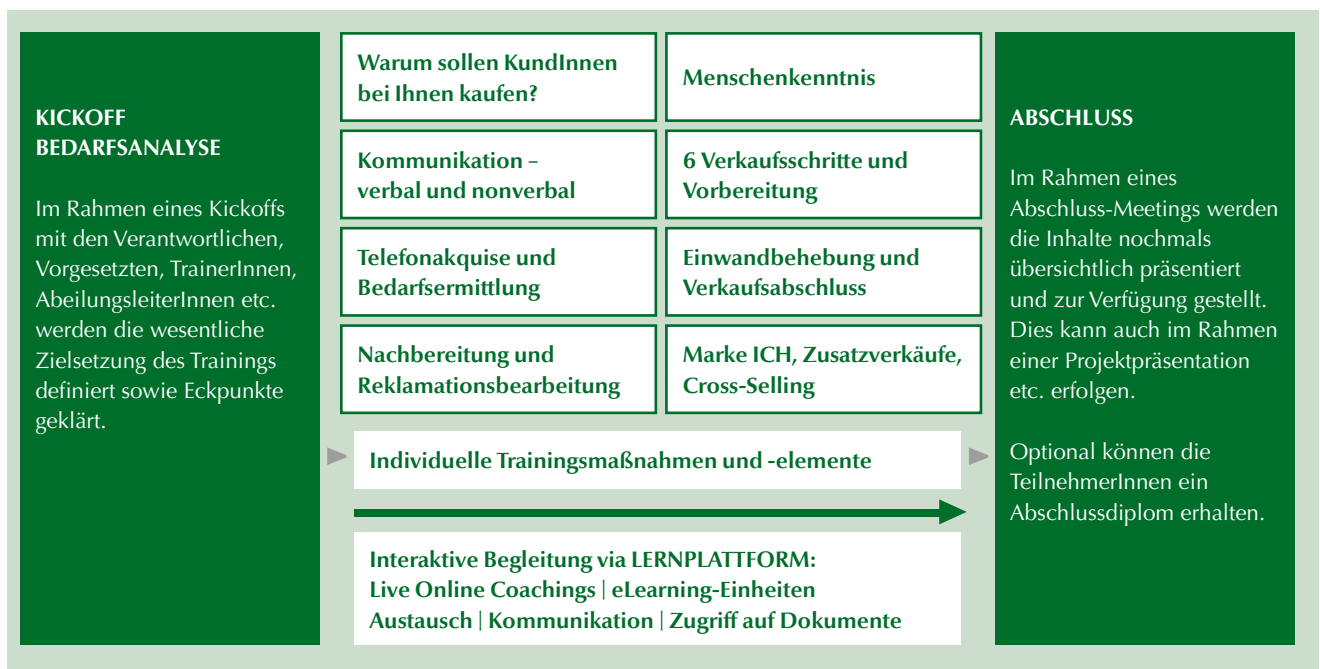
**Dieter Prommer konzentriert sich auf die Bezirke im Oberland und Innsbruck.**

Lehre macht das Lernen noch komfortabler und nachhaltiger. Zahlreiche KundInnen schätzen zudem, dass jedes Training auch bei ihnen im Unternehmen stattfinden kann.

# STATE OF THE ART im VERKAUF – Ihre individuelle Anleitung zum Erfolg!

Gerade in der heutigen schnelllebigen Zeit ist es unabdingbar, dass alle MitarbeiterInnen lernen, vor allem mit emotionalen Kundensituationen umzugehen. Sie gewinnen dadurch an Sicherheit, Stabilität und vor allem an Vertrauenswürdigkeit gegenüber ihren KundInnen.

Unser Training baut auf verschiedenen Säulen auf, weil nur durch aufbauendes Training und dazwischen Praxiseinheiten längerfristig der Erfolg gesichert werden kann! Werden Sie FIT mit uns!



## Ablauf:

- Die einzelnen Trainings können beliebig gewählt und damit bedarfsorientiert kombiniert werden.
- Der zeitliche Rahmen pro Training beträgt in der Regel 1 bis 2 Trainingstage. Je nach Ihrem individuellen Bedürfnissen wird der Umfang festgelegt.



## Warum sollen Kunden bei Ihnen kaufen

Das Herausarbeiten Ihres USP's ist wichtig, damit Ihre Mitarbeiter in eigenen Worten erklären können, welche Alleinvorteile sie ihren Kunden bieten und welchen Mehrwert der Kunde von Ihnen bekommt – die Entwicklung vom attribute selling zum benefit selling. Dann präzisieren wir diese Alleinvorteile, damit der Kunde auch versteht, welchen Nutzen er bei Ihnen besonders bekommt. Die Frage dahinter heißt immer: Warum soll der Kunde bei Ihnen kaufen und nicht beim Mitbewerber?



## Menschenkenntnis

In diesem Training bekommen die TeilnehmerInnen einen Überblick über ein Menschenkenntnismodell, denn es ist essentiell im Verkauf, das Gegenüber einzuschätzen, was ist ihm wichtig, wie tickt er und für welche Kundenmotive kann der Verkäufer ihn begeistern. Dies ist die Basis für alle Verkaufsschritte, die immer auf die unterschiedlichen Menschentypen abgestimmt sein müssen.



## Kommunikation – verbal und nonverbal

Die unterschiedlichen Kommunikationstechniken helfen Ihnen im Umgang mit den Kunden. In diesem Training geht es, den Kunden aufzufangen und dort abzuholen, wo er sich gerade befindet. Weiters ein ausgewogenes Verhältnis herzustellen aus den richtigen Fragen und dem aktiven Zu- bzw. Hinhören. Es geht darum, sich in den Kunden hineinzusetzen und seine Sichtweise zu verstehen – ganz nach dem Marketingleitsatz „to walk in your customer's shoes“!



## 6 Verkaufsschritte und Vorbereitung

Verkaufen ist immer auch was Technisches, und wenn Sie die 6 Verkaufsschritte nach und nach befolgen, haben Sie am Ende des Tages mehr Chancen auf Erfolg als jemand ohne System. Ein sehr wichtiger erster Schritt ist die Vorbereitung auf den Kunden, denn nur so kann der Vertriebsmitarbeiter ein zielorientierteres Kundengespräch führen und es ist darüber hinaus auch eine Wertschätzung gegenüber dem Kunden.



## Telefonakquise und Bedarfsermittlung

Wie kommen Sie zu neuen Kunden? Wir erstellen einen Leitfaden für den Einstieg in die Telefonakquise und arbeiten ein Modell zur Weiterempfehlung von Kunden aus. Der erste Knackpunkt in einem Verkaufsgespräch ist oft die Bedarfsermittlung. Hier ist es wichtig, mit gezielten Fragen zu erkennen, was dem Kunden wichtig ist und den Kundennutzen herauszuarbeiten. Die TeilnehmerInnen erarbeiten einen Fragenkatalog, der uns in der Bedarfsermittlung unterstützt.



## Einwandbehandlung und Verkaufsabschluss

Es nutzt uns das schönste Verkaufsgespräch nichts, wenn wir am Ende keinen Verkaufsabschluss tätigen. Und dieser kann nur erfolgreich sein, wenn das Verkaufsgespräch auf die unterschiedlichen Menschentypen abgestimmt ist. Aber zuvor gilt es noch, die möglichen Einwände zu bearbeiten. Hier lernen die TeilnehmerInnen Techniken, wie Sie Einwänden von Kunden begegnen können, denn für einen guten Verkäufer beginnt das Verkaufen erst beim ersten „Nein“.



## Nachbereitung und Reklamationsbearbeitung

Nach dem Verkauf ist vor dem Verkauf – heutzutage sind Unternehmen auf langfristige Kundenbeziehungen aus und daher müssen sie den Kunden auch nach dem Kauf begleiten – sei es durch Erfragen von Feedback oder das Eintragen in ein CRM System. Vor allem im Reklamationsmanagement gilt es, sich gewissenhaft mit der Kundenbeschwerde auseinanderzusetzen. Dann kann aus einer Reklamation bei sehr guter Behandlung ein noch zufriedenerer Kunde das Ergebnis sein.



## Marke „Ich“, Zusatzverkäufe, Cross Selling

Alle Vertriebsmitarbeiter sind Teil des Verkaufsprozesses. Es ist nicht nur wichtig, Ihre Produkte bzw. Dienstleistungen zu verkaufen, auch die Mitarbeiter selbst müssen sich immer verkaufen – gegenüber den Vorgesetzten, Kunden usw. Ein wichtiger Grundsatz ist, wir werden nicht an unserer Absicht, sondern an unserer Wirkung gemessen! Das Cross Selling Potential von Unternehmen wird im Schnitt nur zu ca. 30% ausgeschöpft. Hier gibt es ein Riesopotential, Sie müssen nur genau darauf achten, welche Themen Sie beim Kunden ansprechen und welche Kunden auf welche Sortimente aufmerksam gemacht werden sollen z.B. Neuigkeiten, Trends, Spezialitäten, kurze Daten, neue Produktgruppen.

### Ihre Ansprechpartner

WIFI der Wirtschaftskammer Tirol  
Egger-Lienz-Straße 116, 6020 Innsbruck

MMag. Daniel Gostner  
t: 05 90 90 5-7246  
e: daniel.gostner@wktiroel.at

Mag. Dieter Prommer  
t: 05 90 90 5-7235  
e: dieter.prommer@wktiroel.at

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

*Stand: Jänner 2022*



*Um eine gute Lesbarkeit der WIFI-Informationen  
zu gewährleisten, wird für Berufe, Zielgruppen und  
Personen eine geschlechtsneutrale Form gewählt.*