

Sales & Service 4.0

Kunden gewinnen, Kunden binden, Mehrwert verkaufen

Manfred Ritschard

Manfred Ritschard studierte Kommunikationswissenschaft und ist diplomierter Betriebsausbilder, diplomierter Tourismus-Experte und NLP-Trainer (IANLP); Dozent für Marketing und Verkaufsmanagement im tertiären Bildungsbereich. Seine Kunden haben ihn auch schon als ihren „Freundlichmacher“, „Doktor Service“ oder „Verkaufstrainer 4.0“ bezeichnet.

Er gehört zum Kreis der Top 100 Trainer der grössten europäischen Redner- und Traineragentur Speakers Excellence. Als Keynote-Speaker und Unternehmensberater für kompetente Kundenkommunikation und angewandte Verkaufspsychologie zeigt Manfred Ritschard innovative Wege in Führung, Marketing, Service und Vertrieb. Zu seinen Kunden zählen namhafte Unternehmen aus Industrie, Gewerbe und Handel sowie aus dem Tourismus, dem Gesundheitswesen und Non Profit Organisationen, für welche er innovative Lösungen in Service und Sales entwickelt. Er hat nationale Vertriebsketten bei der Einführung neuer Verkaufskonzepte und Entschädigungsmodelle für Beratung und Service unterstützt. In früheren Jahren war er in Führungspositionen in Reiseunternehmen und bei nationalen Verbänden.

Sprachen: Deutsch, Französisch, Englisch

Richtziele

- Optimierung der Kommunikation in Bezug auf Freundlichkeit, Kundenorientierung und Verkaufspsychologie
- Förderung der Fähigkeit zur Selbstreflexion und des lebenslangen Lernens
- Stärkung der professionellen Haltung, der Resilienz und der Emotionalen Kompetenz

Lerninhalte

- Serviceketten-Koordination (Service & Sales Blueprint) und Optimierung von Mikroprozessen im Umgang mit Kundschaft
- Vertrauensaufbau mit Kundschaft und im Team
- Professionelles Rollenverständnis in Verkauf und Service; freundliche und rasche Bedienung am Point-of-Sales, Point-of-Service, Messestand oder Telefon; Multitasking und Arbeitseffizienz
- Die besten Formulierungen für die häufigsten Situationen in Verkauf und Service (bei Bedarf auch in englischer und französischer Sprache)
- Umgang mit herausfordernden Kunden und Situationen sowie mit Reklamationen und kritischen Fragen
- Die richtigen Fragen zur raschen und systematischen Bedarfsabklärung; überzeugend empfehlen und den Verkauf sicher abschliessen
- Zusatzverkauf (Up-Selling und Cross-Selling)
- Proaktive Neukunden-Gewinnung durch die Einholung von Empfehlungen
- Telefonverkauf (Inbound und Outbound)
- Speziell: Service- und Beratungsleistungen verkaufen (Auftragspauschalen für Offerten, Beratungshonorar)


Recherchen und Beratung

An ½ bis zwei Tagen werden im Betrieb Verhalten und Haltung der Mitarbeitenden durch Beobachtungen und Befragungen analysiert. Hierfür werden u.a. folgende Methoden eingesetzt:

- Mystery Testing
- teilnehmende Beobachtung am Arbeitsplatz; Serviceketten-Analyse, Auswertung von Reklamationen, u.a.m.
- Mitarbeiter- und Kundenbefragungen, Kunden-Panels



Sales & Service 4.0 Kunden gewinnen, Kunden binden, Mehrwert verkaufen		Formate					
		Referat / Keynote	Workshop	Schulung	Training	Coaching	
		4 – 4000 Teilnehmer ½ - 1 Stunde	4 – ca. 400 Teilnehmer ½ Tag – 2 Tage pro Modul	4 - 40 Teilnehmer ½ Tag – 1 Tag pro Modul	4 - 12 Teilnehmer ½ Tag – 1 Tag pro Modul	2 – 12 Stunden/Person nach Wunsch und Bedarf	
Manfred Ritschard ist Verkaufspsychologe, dipl. Betriebsausbilder, dipl. Tourismus-Experte, NLP-Trainer (IANLP); Dozent für Marketing und Verkaufsmanagement im tertiären Bildungsbereich. Der Verkaufstrainer 4.0 für B2B und B2C!	Lernziel-Taxonomie (Lernfokus)	wissen, verstehen, motivieren	analysieren, entwickeln, beurteilen	wissen, verstehen, anwenden	anwenden	anwenden, analysieren, entwickeln; motivieren	
	Inhalt	Edutainment	Erarbeitung von Standards	Einführung und Sensibilisierung	Üben von Techniken	Vertiefen und Verinnerlichen	
	Fokus	Haltung	Verhalten	Haltung	Verhalten	Haltung	
Bereiche	Zielgruppen	Kompetenzen	Themen	Module			
Sales Verkauf Vertrieb	Verkaufsmitarbeiter und deren Vorgesetzte	Messeauftritt	<i>Erfolg an Messen Vom Tigern bis zum Lead...</i>	Messe-Workshop	Messeschulung	Messtraining	Messecoaching
		Kundenansprache	<i>Das Hirn ist schneller als du denkst NLP im Verkauf</i>	Workshop „Kunden gewinnen“	Verkaufsschulung „Kunden gewinnen“	Verkaufstraining „Kunden gewinnen“	Verkaufscoaching „Kunden gewinnen“
		Telefonverkauf	<i>Friendly Telephone Selling Freundlicher mehr verkaufen am Telefon</i>	Workshop „Sales Design am Telefon“ (Gesprächsführung, Offerten nachfassen, warme & kalte Akquise)	Telefonschulung „Inbound Calls“	Telefont raining „Inbound Calls“	Telefoncoaching „Inbound Calls“
				Telefonschulung „Outbound Calls“	Telefont raining „Outbound Calls“	Telefoncoaching „Outbound Calls“	
		Bedarfsermittlung und Empfehlungen	<i>Rapport und Trance Erfahren Sie die wahren Bedürfnisse Ihrer Kunden</i>	Workshop „Sales Design am P.O.S.“	Verkaufsschulung „Consultative Selling“	Verkaufstraining „Consultative Selling“	Verkaufscoaching „Consultative Selling“
		Angebotspräsentation	<i>Erfolgreich pitchen Get the contract!</i>	Workshop „Erfolgreich präsentieren“	Präsentationsschulung	Präsentationstraining	Präsentationscoaching
		Abschluss & Preisverhandlung	<i>Erfolgreich verhandeln Get the Deal!</i>	Workshop „Erfolgreich verhandeln und den Abschluss schaffen“	Verhandlungsschulung	Verhandlungstraining	Verhandlungscoaching
	Unser USP Trust Selling	<i>Trust Selling Menschen vertrauen Menschen, nicht Robotern; Kunden gewinnen, Kunden binden, Mehrwert verkaufen im digitalen Zeitalter</i>	Workshop „Wie setzen wir Trust Selling, Solution Selling und Value Selling bei uns ein?“	Verkaufsschulung Trust Selling, Solution Selling und Value Selling - so geht Verkauf im digitalen Zeitalter“	Verkaufstraining „Angewandtes Trust Selling, Solution Selling und Value Selling“	Verkaufscoaching „Ihr persönliches Ding mit Trust Selling, Solution Selling und Value Selling“	

			Formate				
			Referat / Keynote	Workshop	Schulung	Training	Coaching
Sales & Service 4.0 Kunden gewinnen, Kunden binden, Mehrwert verkaufen			4 – 4000 Teilnehmer ½ - 1 Stunde	4 – ca. 400 Teilnehmer ½ Tag – 2 Tage pro Modul	4 - 40 Teilnehmer ½ Tag – 1 Tag pro Modul	4 - 12 Teilnehmer ½ Tag – 1 Tag pro Modul	2 – 12 Stunden/Person nach Wunsch und Bedarf
Manfred Ritschard ist diplomierte Betriebsausbilder, diplomierte Tourismus-Experte, NLP-Trainer (IANLP); Dozent für Marketing und Verkaufsmanagement im tertiären Bildungsbereich. Ihr „Freundlichmacher“ und „Doktor Service“!		Lernziel-Taxonomie (Lernfokus)	wissen, verstehen, motivieren	analysieren, entwickeln, beurteilen	wissen, verstehen, anwenden	anwenden	anwenden, analysieren, entwickeln; motivieren
		Inhalt	Edutainment	Erarbeitung von Standards	Einführung und Sensibilisierung	Üben von Techniken	Vertiefen und Verinnerlichen
		Fokus	Haltung	Verhalten	Haltung	Verhalten	Haltung
Bereiche	Zielgruppen	Kompetenzen	Themen	Module			
Service Dienstleistungen Hospitality	Mitarbeiter mit Kundenkontakt und deren Vorgesetzte	Kundenkommunikation	Service 4.0 <i>Beziehung trotz Digitalisierung</i>	Workshop „Erfolgreiche Kundenkommunikation“	Kommunikations-schulung	Kommunikations-training	Kommunikations-coaching
		Servicequalität	Service Sells <i>Freundlichkeit ist lernbar</i>				
		Freundlichkeit	Stress kills Service <i>Freundlich trotz Stress</i>				
		Gastfreundschaft	Welcome! <i>Erfolg mit Gästen aus aller Welt</i>				
Reklamationen	Danke! <i>Reklamationen sind Chancen.</i>	Workshop „Umgang mit Reklamationen“					
Unser USP Pay for Service	Pay for Service - Schluss mit Gratisofferten und kostenloser Beratung!	Workshop „Wie führen wir Serviceentgelt ein?“					
Teamkommunikation	Ganze Belegschaft	Feedback und Engagement im Team	Laterale Führung und Teaming <i>Wie sich Teams selbst führen lassen</i>	Workshop „Wie werden wir zum Dream Team?“			
Teamführung	Management	Führung im Verkauf	Excellence in Service & Sales - eine Führungsaufgabe	Workshop „Nr. 1 in Service & Sales?“	Führungsschulung	Führungstraining	Führungscoaching
		Train-the-Trainer & Training-on-the-Job					
Unternehmenskommunikation	Ganze Belegschaft	Unsere All inclusive-Pauschale	 Erfolgreiche Kommunikation mit Kunden und im Team	Rundum – erfolgreiche Kommunikation mit Kunden und im Team Gesamtlösung von der Auftragsklärung und Potenzialanalyse über die Schulungs- und Coachingkonzeption bis zur Umsetzung und Erfolgskontrolle			