



SALES & SERVICE EXCELLENCE ACADEMY

by FinOptima

2-TAGES-TRAINING

FTI-2D-04

Kundenbedürfnisse erkennen und gezielt nutzen

Wer Kunden wirklich versteht, verkauft nicht nur besser – sondern schafft echten Mehrwert.

In diesem Training lernen Sie, Bedürfnisse gezielt zu erkennen, zu analysieren und in passgenaue Lösungen zu übersetzen.

So führen Sie Gespräche auf Augenhöhe und steigern nachhaltig Ihre Abschlussquote.



★
VERSTEHEN.
LÖSUNGEN BIETEN.
MEHRWERT
SCHAFFEN.



DAUER

2 Tage



ZIELGRUPPE

Verkauf, Kundenberatung,
Account Manager,
Aussendienst



SPRACHEN

Deutsch, Französisch,
Italienisch, Englisch



FORMAT

Präsenztraining
(firmenintern)



MAX. GRUPPENGROSSE

8–12 Teilnehmende
für optimale Interaktion
und Lernerfolg



LERNZIELE

- Kundenbedürfnisse aktiv erkennen und richtig verstehen
- Gezielte Fragen stellen und Gespräche strukturiert führen
- Verborgene Bedürfnisse und Motive identifizieren
- Passgenaue Lösungen entwickeln und überzeugend präsentieren
- Kunden langfristig binden durch echten Mehrwert



TYPISCHE INHALTE

- Grundlagen der Bedürfnisanalyse und Kundenpsychologie
- Fragetechniken für tiefgehende Kundengespräche
- Von der Bedürfniserkennung zur Lösungsfindung
- Nutzenargumentation statt Produktpräsentation
- Einwandbehandlung auf Basis echter Kundenbedürfnisse
- Praxisübungen, Rollenspiele und individuelles Feedback



NACHHALTIGE WIRKUNG

Sie erkennen die wahren Bedürfnisse Ihrer Kunden, bieten Lösungen, die überzeugen, und schaffen nachhaltige Kundenzufriedenheit. Das stärkt Ihre Glaubwürdigkeit, erhöht die Abschlussquote und sichert langfristige Kundenbeziehungen.



MEHR GESPRÄCHSQUALITÄT.

Struktur schafft Klarheit und führt zu zielgerichteten, erfolgreichen Gesprächen.



MEHR VERTRAUEN.

Echte Beziehungen entstehen durch Verständnis, Empathie und Verlässlichkeit.



MEHR VERKAUFSERFOLG.

Überzeugende Gespräche schaffen Mehrwert und Abschlüsse werden zur Regel.