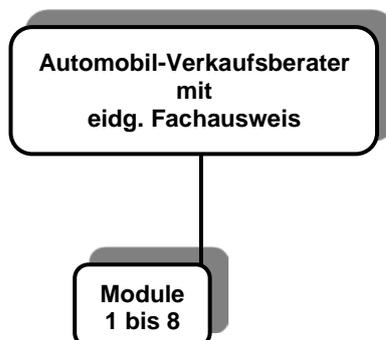


Modul 2

Verkaufsmethodik und Verkaufskommunikation



Modul 2 – Verkaufsmethodik und Verkaufskommunikation

2.1. Modulidentifikation

Titel:	Verkaufsmethodik und Verkaufskommunikation
Voraussetzungen:	Anerkannter Berufsabschluss oder äquivalente Voraussetzungen
Kompetenz:	Die Absolventen verstehen es, durch richtiges Argumentieren den guten Kontakt zum Kunden und zur Kundin mittels verbaler und nonverbaler Kommunikation zu fördern, Verkaufsmethodik und Gesprächstaktik gezielt zur Kundenbindung und zum Verkaufsabschluss einzusetzen und in heiklen Gesprächssituationen und bei Reklamationen dank durchdachten Satzformulierungen richtig zu reagieren.
Kompetenznachweis:	Schriftliche und mündliche Prüfung, eventuell Rollenspiel.
Niveau:	3
Lernziele:	Die Absolventen <ul style="list-style-type: none">- kennen die Bedeutung der Kundenakquisition und können konkrete Akquisitionsmethoden anwenden.- kennen die spezifischen Aspekte und Vorgehensweisen beim Verkauf der verschiedenen Fahrzeuge, beim Eintausch, beim Verkauf von Zubehör und von Fahrzeugen an Firmen- kennen die verschiedenen Arten des Kundenkontakts und können das damit verbundene unterschiedliche Vorgehen darlegen.- können die Phasen von Verkaufsgesprächen erläutern und in die Praxis umsetzen- verstehen es, sich in Verkaufsgesprächen kundenorientiert und situativ agil zu verhalten und die kommunikativen Techniken gekonnt anzuwenden- beherrschen die Kernpunkte von Verkaufsverhandlungen und erkennen Kaufsignale- erstellen Checklisten zu diversen speziellen Tätigkeiten ihrer täglichen Arbeit- kennen die Bedeutung des Nachkontaktes.
Anerkennung:	Teilnehmer, welche den Kompetenznachweis erbringen, erhalten ein Zertifikat. Das Zertifikat wird als Teilabschluss der Automobil-Verkaufsberaterausbildung anerkannt.
Laufzeit:	3 Jahre
Modulprüfung:	Form: schriftlich Umfang: 100 Minuten Um die Modulprüfung zu bestehen, müssen 80% der Maximalpunktzahl erreicht werden.

2.2. Anbieteridentifikation:

Anbieter:	Auto Gewerbe Verband Schweiz (AGVS), Wölflistrasse 5, Postfach 64, 3000 Bern 22, Tel. 031 307 15 15, Fax 031 307 15 16
Angebotsform:	Tages-, Abend- oder Wochen-Kurse
Inhalte:	Anhang
Lernzeit:	60 Stunden
Gültigkeitsdauer:	5 Jahre
Bemerkungen:	keine

ANHANG:

2. VERKAUFSMETHODIK UND VERKAUFSKOMMUNIKATION

2.1. Verkaufskommunikation

- die Bedeutung der Kundenakquisition erklären sowie konkrete Akquisitionsmethoden aufzählen, beurteilen und anwenden
- die spezifischen Aspekte und Vorgehensweisen kennen, die bei einem Lagerfahrzeugverkauf, einem Eintausch, einem Zubehörverkauf sowie beim Verkauf von Nutzfahrzeugen oder Personenwagen an Firmen wichtig sind
- die Unterschiede kennen zwischen einem direktem und indirektem Kundenkontakt (face to face-Kontakt gegenüber Telefon-, Fax-, Mail-Kontakt) sowie das je unterschiedliche Vorgehen darlegen, das beim Verkauf von Neu- und Occasionswagen einerseits und beim Verkauf an Private und Firmen andererseits relevant ist
- Produktpräsentationen organisieren und veranstalten und die dazu erforderlichen Techniken beherrschen (Arbeiten mit Prospekten, Präsentationen vor Gruppen u.a.)
- den Einfluss der Kundenkontaktzone und des Verkaufsumfeldes darlegen (Gestaltung des Büro-, Empfangs-, Ausstellungsraums; Störfaktoren)

2.2. Verkaufsmethodik

- die Phasen von Verkaufsgesprächen (Gesprächseröffnung, Bedürfnisabklärung, Lösungsvorschlag und Motivation, Verhandlung, Abschluss) erläutern und in die Praxis umsetzen
- sich in Verkaufsgesprächen kundenorientiert und situativ agil verhalten und die kommunikativen Techniken – vorab die Technik des Fragens, Argumentierens und des aktiven Zuhörens – gekonnt anwenden
- Kernpunkte von Verkaufsverhandlungen beherrschen (Nutzen/Gewinn-Erklärung, Preisverhandlung, Einwand-Entgegnung, Kaufentscheid-Argumentation) und Kaufsignale erkennen
- den Ablauf von Probefahrten erklären und aufzeigen, wie diese wirksam in Verkaufs Verhandlungen integriert werden
- das Sprachbewusstsein schärfen (positive und negative Formulierungen beachten, "Antiverkaufswörter" durch passende Alternativen ersetzen usw.)
- das Verhalten bei einem Auftragserhalt oder einer Absage kennen

2.3. Systematik / Arbeitshilfen

- Checklisten für den Zustand eines Ausstellungs- oder Probefahrzeugs erstellen sowie Protokolle zur Fahrzeugübergabe und -übernahme (Eintauschwagen) verfassen

2.4. Die Ablieferung

- Vorbereiten und Abwickeln einer Fahrzeugablieferung erklären und durchführen
- ein Retraining organisieren, anbieten und realisieren
- die Bedeutung des Nachkontaktes erklären sowie Möglichkeiten dazu nennen und anwenden

2.5. Spezielle Situationen

- das Vorgehen bei einer Reklamation kennen und in die Praxis umsetzen

Bern, 02.07.2002/JF/hph