19624 | Kundenorientierte Verkaufsgespräche in Hotellerie, Gastronomie und Handel

Kundenorientierung ist der wichtigste Erfolgsfaktor für die Zufriedenheit der Kunden und damit auch für die Kaufentscheidung ausschlaggebend. Lernen Sie in unserem Seminar kennen, welche Faktoren die Kundenzufriedenheit beeinflussen und welche Hebel Sie in Bewegung setzen müssen, um Kunden zu begeistern. Arbeiten Sie im Seminar an Ihrer Fähigkeit zur Analyse von Kundenwünschen, Ihren Zuhörerqualitäten sowie Ihrem kommunikativen Geschick und bauen Sie Ihre Fragetechniken aus.

Kursumfang:	16 Unterrichtseinheiten (UE) zu 45 Minuten
Kurszeitraum:	05.11.2026 - 06.11.2026
Kurstage:	Donnerstag 09:00 - 16:00 Uhr Freitag 09:00 - 16:00 Uhr
Kurspreis:	749,00 €
Kursort:	bsw Bildungswerk der Sächsischen Wirtschaft gGmbH, Bildungszentrum Riesa, Standort Meißen, Fabrikstraße 16, 01662 Meißen

Inhalte

- Kundenorientierung und ihre Bedeutung
- Erwartungen des Kunden an den Verkäufer und das Geschäft
- Kundentypen und prinzipielle Wahrnehmungsmuster
- Kommunikationstechniken, rhetorische Grundlagen und Körpersprache einsetzen
- Mit Small-Talk und Empathie Vertrauen aufbauen
- Gesprächsstrategien vorbereiten
- Kaufsignale und Bedürfnisse des Kunden erkennen
- Phasen eines perfekten Verkaufsgesprächs
- mit Fragetechniken und nutzenorientierter Argumentation die Kundenerwartungen erfüllen
- Umgang mit Kritik und Einwänden
- Methoden zum Aufbau langfristiger Kundenbeziehungen

Zielgruppe

- Restaurantfachkräfte, Empfangsmitarbeiter, Mitarbeiter im Kundenkontakt, Vertriebsmitarbeiter, Verkäufer im Einzelhandel

Trainerprofil

Ihr Trainer verfügt über umfassendes Know-how im Bereich des Vetriebes sowie über mehrjährige Schulungserfahrung in der Aus- und Weiterbildung.