

## Kundenorientierte Kommunikation

**Verkaufskompetenz steigern: Kundenbedürfnisse erkennen, verstehen und effektiv umsetzen.**

### Die Themen im Einzelnen:

#### **Grundlagen im Verkauf**

- Anforderungen im Apothekenverkauf
- Kontaktfähigkeit entwickeln

#### **Bedarfs- und Bedienungsverhalten**

- Bedienungsverhalten
- Kundentypen
- Bedarfserkennung

#### **Begrüßung und Kundenansprache**

- Aufgabe und Methoden der Kundenansprache
- Checkliste

#### **Bedarf erkennen und verstärken**

- Beobachtungsgabe
- Die Motivation
- Beeinflussung des Bedarfs durch Warenvorlage

#### **Erfolgreich argumentieren**

- Argumentationsebenen
- Sprachliche Kreativität entwickeln
- Einwände als Wegweiser zum Ziel
- Einwandbehandlung: Die Hintergründe verstehen

#### **Zusatzverkäufe**

- Die Phasen im Kaufentscheidungsprozess
- Methoden des Zusatzverkaufs