

Mit dem Kunden sprechen

Was macht einen guten Verkäufer oder eine gute Verkäuferin aus?

Sie gibt dem Kunden das Gefühl der Sicherheit, Anerkennung, Orientierung und Wertschätzung. Sätze wie „Sie kommen zurecht? oder Da sind Sie aber spät dran!“ sind allerdings genau das Gegenteil davon. So wird die positive Kaufentscheidung des Kunden minimiert.

Dabei haben sich einige Türöffner und Redewendungen in der Praxis bewährt, die den Kontakt mit Ihrem Kunden positiv beeinflussen. Auch der gezielte Einsatz von Körpersprache hilft Ihnen, präsent zu sein, ein Sympathiefeld aufzubauen und Ihre Ware zu verkaufen.

In diesem Seminar bieten wir viele individuelle Möglichkeiten, auf Menschen zuzugehen und ein Gespräch souverän und professionell zum Abschluss zu bringen, so dass beide Seiten mit einem Lächeln auseinander gehen. Es finden **keine** Einzelübungen statt.

Themenschwerpunkte

- Was bedeutet Kundenorientierung?
Positiv- und Negativbeispiele aus der Praxis
- Sympathiefeld aufbauen durch nonverbale Kommunikation
- Die 5 Prinzipien der Ansprache
- Auf Reklamation und Beschwerden professionell reagieren
- Gezielte Angebots- und Verkaufsstrategien
- Redewendungen im Kundenkontakt und die richtige Wortwahl
- Offenen Fragen als Eisbrecher
- Der Verkaufsabschluss

Referentin Katja Dittmar, Dipl. Pädagogin, Trainerin, Beraterin, Moderatorin



**Firma DiLaPe
Dittmar & Lange
Personalentwicklung**

Gebühr:	Für FDF-Mitglieder	189,00 €
	2. TN FDF-Betrieb	10% Preisnachlass
	Nichtmitglieder	289,00 €
	2. TN Betrieb	10% Preisnachlass

Tagungsgetränke sind im Seminarpreis
enthalten.

Zusätzlicher Frühbucherrabatt von 10% bis zum 27. April 2018

Veranstaltungsort:

Hotel Anders, Gottlieb-Daimler Str.11, 29664 Walsrode

Verbindliche Anmeldung

Geschäft: _____

Name, Vorname des/der
Seminar Teilnehmer/s: _____

Straße, Ort: _____

Tel. und Fax: _____

Mitglied im Fachverband Deutscher Floristen: ja nein

Ja, ich buche für 10,00 € Zuzahlung das Business-
Lunchbuffet pro Person für _____ Person(en)

Nein, ich bin Selbstversorger

Anmeldung an:

Fachverband Deutscher Floristen, LV Niedersachsen e. V.

Tel: 0511 80 15 12, Fax: 0511 88 79 15

oder per E-Mail: info@fdf-niedersachsen.de

Teilnahmebedingungen auf www.fdf-niedersachsen.de
Seminare/Teilnahmebedingungen

FDF-Seminar

mit Katja Dittmar



„Mit dem Kunden sprechen“
- Erfolgreiche Kunden- und Verkaufsorientierung -

Mittwoch, 20. Juni 2018

9.30 – 16.30 Uhr

Hotel Anders in Walsrode

**Eine gemeinsame Veranstaltung des
LV Niedersachsen und des FDF „Nord“**