

Lernprogramm „Verkaufstraining“



Web Based Training macht fit für das gelungene Verkaufsgespräch

Auftraggeber
AOK-Bundesverband

Zielgruppe
Privat- und Firmenkunden-berater, Auszubildende, Betriebswirte der AOK

FEATURES

Die AOK steht als größte Krankenversicherung Deutschlands für Sicherheit und umfassende Versorgung im Krankheitsfall und versichert knapp 24 Millionen Menschen. Der richtige Umgang mit Kunden im Dienstleistungszeitalter ist dabei ein zentraler Erfolgsfaktor. Um zu einem positiven Geschäftsabschluss zu kommen, hat es sich die AOK zur Aufgabe gemacht, die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden besser zu verstehen und in jeder Situation angemessen reagieren zu können.

DER KUNDE IST KÖNIG

Die Kunden haben meist sehr vielfältige und unterschiedliche Wertestrukturen, erwarten mehr Dienstleistungen und ein „Wohlfühlen“ in der Beziehungsebene zu ihrem Berater.

Doch ein kundenorientiertes Gespräch zu führen gelingt häufig nicht, wenn bestimmte Regeln aus Unwissenheit missachtet werden.

VERKAUFSKENNTNISSE DURCH ELEARNING

Auf dem Weg zum kundenorientierten Dienstleistungsunternehmen beauftragte der AOK-Bundesverband digital spirit mit der Erstellung eines 2½-stündigen Lernprogramms zu den Grundlagen im Verkauf. Das Web Based Training vermittelt theoretisch abgesicherte und praktisch erprobte Kenntnisse zur optimalen Gestaltung eines Verkaufsgesprächs. Aufgelockert wird das Programm durch animierte Darstellungen und interaktive Übungen. Das Programm ist unterteilt

in vier unabhängig voneinander zu bearbeitende Module: Die AOK am Markt, Verkaufspsychologie, Verkaufsgespräche sowie Kündigerrückholung und Reklamationen.

Mit Hilfe dieses Lernprogramms sollen die Lernenden:

- › die verschiedenen Ebenen der Kommunikation kennen lernen,
- › die Kaufmotive der Kunden und die verschiedenen Kundentypen erkennen,
- › verschiedene Fragetechniken erfolgreich einsetzen können und
- › die Körpersprache des Gegenübers bewerten und die eigene Mimik und Gestik bewusst einsetzen.

Aufgrund der heterogenen PC-Landschaft wurde das Lernprogramm ohne Audio entwickelt.

WISSENSTEST MIT ZERTIFIKAT

Am Ende kann das angeeignete Wissen mittels eines Tests überprüft werden. Bei erfolgreicher Bearbeitung des Tests erhält der Lernende ein Zertifikat.

ÜBERTRAGBARER ERFOLG

„Verkaufstraining“ wird bereits seit mehreren Jahren erfolgreich bei der AOK eingesetzt und wurde von digital spirit 2009 aktualisiert und erweitert. „Verkaufstraining“ vermittelt allgemeingültige Verkaufsgrundlagen, die nicht nur für Krankenversicherungen, sondern für alle Arten von Kundengesprächen gelten. Daher kann „Grundlagen Verkauf“ auch für andere Branchen und Unternehmen eingesetzt werden. Durch die Produktion mit dem Autorentool „digital spirit eLearningStudio“ sind Anpassungen/Erweiterungen schnell und unkompliziert durchführbar.

Die Frustration ist groß
Ein aufgebrachtster und wütender Kunde will erst einmal seinen Frust abladen. Diesem „Dampf ablassen“ muss zuerst Raum gegeben werden, bevor auf einer sachlichen Ebene das Problem zusammen mit dem Kunden gelöst werden kann.

Verständnisvoll reagieren
Fragen Sie den Kunden daher, was ihn geärgert hat und welche Unannehmlichkeiten er hatte.
Zeigen Sie Verständnis für seine Gefühle (Ärger, Enttäuschung etc.): „Ihren Ärger kann ich gut nachvollziehen...“. „An Ihrer Stelle wäre ich auch enttäuscht gewesen.“
Beginnen Sie erst dann, den Sachverhalt zu klären.