

# Kommunikation – Beratung und Verkauf in der Papierverarbeitung / Druckindustrie



# A.4

## Workshop

### TEILNEHMERKREIS

Mitarbeiter/-innen, inklusive Führungskräfte aus der Papier- und Druckindustrie (Ein- / Verkauf, Vertrieb, Beratung, Qualität), die im gleichzeitigen Kontakt zwischen Fertigung und Kunden stehen

### ZIEL

Die Teilnehmer

- ›› erweitern ihre rhetorischen Fähigkeiten
- ›› lernen Beratungs- und Verhandlungsgespräche effektiver und effizienter zu führen
- ›› erörtern praktische Verkaufsprobleme
- ›› erfahren die professionelle Nutzung von Informationen
- ›› optimieren interne und externe Kommunikation
- ›› werden angeregt den kontinuierlichen Verbesserungsprozess bewusst zu leben

### LEITUNG

Dipl.-Ing. Holger Burkert

### PROGRAMM

- ›› Produkt und Kommunikation
  - › Verarbeitungsmaterial; Funktion und Qualität des Erzeugnisses
- ›› Berater im Spannungsfeld zwischen Technik und Kunde
- ›› Wirkung verbaler und nonverbaler Signale im Verkaufsgespräch – Kommunikation in der Verkaufsberatung
- ›› Rollen des Beraters in der Kundenbeziehung
- ›› Käufertypologien und ihre Bedeutung für das Gespräch
- ›› Die wichtigsten Phasen des Beratungs- und Verkaufsgesprächs
  - › Filter in der Wahrnehmung
  - › Worum es wirklich geht und worauf es wirklich ankommt?
  - › Berater als Designer individueller Gespräche
- ›› Kern der Beratungsgespräche:
  - › Fragen-Nutzen-Einwände-Abschluss
- ›› Das Beratungsgespräch – aktives Rollenspiel
- ›› Das Reklamationsgespräch – aktives Rollenspiel

### Termin

Mo 31.05.10, 09:00 Uhr  
bis  
Mi 02.06.10, 12:00 Uhr

### Ort

Papierzentrum Gernsbach

### Anmeldung

Papierzentrum Gernsbach  
Bildungswerk Papier  
Fax: 07224 6401-114  
Tel.: 07224 6401-120  
E-Mail:  
e.krueger@papierzentrum.org  
g.schmoll@papierzentrum.org

### Kurs-Nr.

WS-PDK I

### Gebühren

€ 780,-

### Unterkunft und Verpflegung

€ 220,-

# Effektive Kommunikation – Beratung und Verkauf in der Papierverarbeitung / Druckindustrie

## Workshop

### TEILNEHMERKREIS

Mitarbeiter/-innen, inklusive Führungskräfte aus der Papier- und Druckindustrie (Ein- / Verkauf, Vertrieb, Beratung, Qualität), die im gleichzeitigen Kontakt zwischen Fertigung und Kunden stehen

### ZIEL

Die Teilnehmer

- ›› schätzen die eigene Kommunikationsfähigkeit mit den elektronischen Medien Telefon und PC (E-Mail) ein
- ›› erweitern ihre rhetorischen Fähigkeiten
- ›› verbessern das Steuern von Telefongesprächen
- ›› entwickeln kundenorientiertes und zielgerichtetes Einsetzen der elektronischen Medien

### LEITUNG

Dipl.-Ing. Holger Burkert

### PROGRAMM

- ›› Herausforderung Telefon
  - › Das Ziel kennen – Vorbereitung ist die halbe Miete
  - › Regeln für das gute Telefonieren
  - › Umgang mit Festnetz-, Mobilfunktelefon und Anrufbeantworter
  - › Sender und Empfänger – Signale erkennen und nutzen
  - › Telefongerecht argumentieren – Nützliche Fragen richtig stellen
  - › Rollenspiele, aktives Coaching
- ›› E-Mail: Fluch oder Segen?
  - › Mail-Kultur, Schreibkonventionen
- ›› Kommunikatives Schreiben
  - › Was wir erreichen wollen und was der Leser erwartet
  - › Besonderheiten der schriftlichen Kommunikation
  - › Der gute Ausdruck: Kundenorientiert schreiben
  - › Tücken: Die Rechtschreibprüfung und anderes

### Termin

Mi 24.11.10, 13:00 Uhr  
bis  
Fr 26.11.10, 12:30 Uhr

### Ort

Papierzentrum Gernsbach

### Anmeldung

Papierzentrum Gernsbach  
Bildungswerk Papier  
Fax: 07224 6401-114  
Tel.: 07224 6401-120  
E-Mail:  
e.krueger@papierzentrum.org  
g.schmoll@papierzentrum.org

### Kurs-Nr.

WS-PDK II

### Gebühren

€ 740,-

### Unterkunft und Verpflegung

€ 220,-