

## **TECHNICAL SALES: Der Vertrieb technischer Produkte und Dienstleistungen - AZAV zertifiziert**

### **INHALTE**

#### **A.1 Aufgaben und Funktionen des technischen Vertriebs**

- Anforderungen an Vertriebsingenieure und Technische Vertriebsbeauftragte
- Zusammenarbeit zwischen Vertrieb, Service, Marketing
- Aufbau von Vertriebsorganisationen
- Planung von Vertriebsprojekten

#### **A.2 Grundbausteine im technischen Vertrieb**

- Definieren der Wachstumsfelder
- Differenzierung zum Wettbewerb: Alleinstellungsmerkmale (USP)
- Kunden- und Marktanalyse im technischen B2B-Vertrieb
- Zielkunden und Zielmärkte
- Challenger- und Consultative Selling

#### **A.3 Vertriebsstrategien und Umsetzung in die Unternehmenspraxis**

- Vertriebsstrategien und Kundenmanagement
- Nutzung moderner CRM-Systeme
- Vertriebskanalmix aus Offline- und Online-Geschäft
- Verkaufsinstrumente und Kundenbeziehungen im technischen Vertrieb
- Innovatives Servicemanagement
- Schlüsselkundenmanagement in wettbewerbsorientierten Vertriebssituationen
- Modernes Vertriebscontrolling
- Fallstudien zur Entwicklung von Vertriebsstrategien

#### **B.1 Kundengespräch und Kommunikationstechniken**

- Wesentliche Kommunikationstechniken im Vertrieb
- Haltung und Methoden der Gesprächsführung
- Reflexion zu eigenen Verhaltensweisen

## **B.2. Insights: Kundenanliegen besser verstehen**

- 3 Schritte zu besserem Kundenkontakt
- Beobachten, zuhören, messen, verstehen
- Kundenblickwinkel einnehmen, Lösungsraum erkennen
- Entscheidungen treffen und umsetzen

## **B.3 Neukundenakquise**

- Telefonakquise / Präsenzakquise
- DSGVO
- Cross- und Upselling
- Vertriebswege: konventionelle und digitale Wege
- Content Marketing / Text Tuning
- Soziale Netzwerke im technischen Vertrieb (XING, LinkedIn)

## **B.4 Kundentermin: präsent oder digital**

- Vorbereitung (Aufbereitung der vorhandenen Informationen)
- Struktur des Kundentermins nach dem 3-Phasen-Modell
- Kundentermin in Präsenz
- Kundentermin in digitaler Umgebung
- Zeitmanagement

## **B.5 Präsentationstechniken: präsent und digital**

- Präsentationstechnik im Präsenztermin (Medien, Muster, Proben, Vorführung)
- Präsentationstechnik in digitaler Umgebung
- Körpersprache
- Rhetorik
- Didaktik (Präsenz/digitale Umgebung)

## **B.6 Erfolgreiche Verhandlungsführung im Technischen Vertrieb**

- Gesprächsführung / Prozesskommunikation
- Optimale Gestaltung des Beratungs- und Verkaufsgespräches für technische Produkte und Dienstleistungen
- Überzeugende Vorstellung technischer Produkte und Dienstleistungen
- Wahrnehmung des Kunden und Verkaufspsychologie
- Beweggründe des Einkaufs kennen und verstehen
- Kosten-/Nutzen-Verhandlung

## B.7. Kundenbeschwerden- wenn die Freundschaft Pause macht

- Die richtigen Worte finden – Kompetenz vermitteln, Informationen sammeln und Verbindlichkeit ausdrücken
- Mit persönlichen Angriffen souverän umgehen
- Strategische Beschwerde- und Reklamationsbearbeitung
- Deeskalationstechniken, Konfliktvermeidung und -bewältigung
- Übungsgespräche mit Telefontrainingsanlage
- Besprechung und Training von Beschwerdesituationen aus der Praxis der Teilnehmer

## C. BWL-Grundlagen für Nichtkaufleute

- Kennzahlen und deren Analyse: Key Performance und Key Financial Indicators
- Kostenträgerrechnung: Preiskalkulation (Price Calculation & Cost Price)
- Deckungsbeitragsrechnung, Teilkostenrechnung (Contribution Margin, Marginal Costing)
- Zielkostenrechnung (Target Costing)
- Break-Even Analyse

## D. Projektarbeit / Fallbeispiel

**Beispiele:** Markteinführung eines neuen Produktes, Potentielles Kunden Projekt, Gewinnung eines Neukunden

- Welche Maßnahmen müssen ergriffen werden?
- Welche Alleinstellungsmerkmale sind im Zielmarkt vorhanden?
- Welche Märkte und Kunden könnten interessant sein?
- Analyse des potentiellen Kunden / Marktes
- Welche Investitionen müssten dazu getätigt werden?
- Wie soll die Akquise aussehen?
- Stickwort digitale Wege / Content Marketing Strategie
- Kundenterminvorbereitung, Auswahl der Präsentationstechniken