

Die Unternehmen der
Medizintechnik :
www.bvmed.de



Online-Seminar Verkaufstraining
am 13. und 14. Oktober 2020

Kommunikative Kompetenz im medizinischen Vertriebsaußendienst

Verkaufsgespräche erfolgreich gestalten und
besser kommunizieren

::::MedInform

Informations- und Seminarservice
Medizintechnik

Basisseminar Verkaufstraining | Kommunikative Kompetenz im medizinischen Vertriebsaußendienst

am 13. und 14. Oktober 2020 | Online-Seminar

Übersicht

Zum Thema

Das Thema „Kundenbesuch/Vertrieb in Corona-Zeiten“ beschäftigt uns nun schon seit einigen Monaten – und wird uns sicherlich auch noch einige Zeit begleiten. In einem stark umkämpften Markt, der sich zu einem Verdrängungswettbewerb entwickelt hat, haben alle das selbe Ziel: neue, gewinnbringende Geschäfte abzuschließen – unter veränderten Rahmenbedingungen und unter Berücksichtigung der Digitalisierung. Und genau darin gilt es, der Beste zu sein.

Wir befinden uns alle in einem ständigen Lern- und Veränderungsprozess. Diesen gilt es durch das Unternehmen nachhaltig zu stützen. Grund hierfür ist, dass die meisten Unternehmen heute nicht mehr (nur) mit der Qualität ihrer Produkte und Dienstleistungen konkurrieren, sondern mit der Professionalität ihrer Mitarbeiter.

So sind beispielsweise im Vertriebsaußendienst der Gesundheitsbranche viele Mitarbeiter aus den Lehrberufen der Kranken- und Altenpflege, Reha-Techniker, Diätassistenten etc. beschäftigt. Ein Verkaufstraining ist in deren Grundausbildung nicht vorgesehen. Im Mittelpunkt ihrer Tätigkeit stehen das Wohl und die Fürsorge der Patienten. Zu den Stärken der Mitarbeiter gehören, laut Umfragen unter den Führungskräften, die hohe Beratungskompetenz und das Fachwissen über Krankheitsbilder und die Pflege/Versorgung der Patienten. Die Beratungskompetenz wird in der Regel als sehr gut bezeichnet – die Verkaufskompetenz oft als optimierbar. Genau hier wollen wir mit dem zweitägigen „Basisseminar Verkaufstraining“ zur Gewinnung der kommunikativen Kompetenz ansetzen. Es ist kein Widerspruch, aus den Motiven der Fürsorge und Beratungskompetenz ein erfolgreiches digitales Verkaufsgespräch zu gestalten.

Das virtuelle Training besteht aus den verschiedenen Komponenten, die es bei einem digitalen Verkaufs- und Kundengespräch zu berücksichtigen gilt. Folgende Fragestellungen werden dabei berücksichtigt:

- > **Die Gesprächsvorbereitung**
Was gilt es hier zu berücksichtigen? Wie schaffe ich es, den Kunden zu einem Video-Call einzuladen bzw. wie schaffe ich es, telefonisch einen (Neu-) Kundentermin zu bekommen
- > **Der Gesprächsaufakt**
Welche fünf Fragen stellt sich der Kunde, wenn das Telefon klingelt? Wie kann ich mich darauf vorbereiten? Eröffnungsstatement mit der logischen Zustimmungskette (Makro-Mikro-Differenz). Was kann ich hier schon tun, um meinen Interaktionspartner zu gewinnen?

- > **Die Informationsphase**
Welche Fragen sind sinnvoll? Wann stelle ich Wohlfrühlfragen – und wann sensitive Fragen? Was sind Dopplungsfragen – und welche Bedeutung haben Sie?
- > **Die Präsentationsphase**
Einsatz der Eigenschaft-Nutzen-Brücke, denn nicht die Eigenschaft entscheidet über den Kaufabschluss, sondern welchen Nutzen der Kunde für sich erkennt.
- > **Die Einwandbehandlung**
„Der letzte Beweis von Größe liegt darin, Kritik ohne Groll zu ertragen“ (Victor Hugo). Deshalb: Einsatz der PAL-Technik (Positiv auf Einwand reagieren / Argument liefern / Lösungsorientiert weitersprechen).
- > **Die Abschlusstechnik**
Alles ist gesagt, doch wie komme ich zum Abschluss? Was passiert danach?
- > **Die Eigen- und Kundenreflexion**
Nach dem Spiel ist vor dem Spiel! Was gehört zur guten Nachbereitung? Die Nachbereitung ist die Erfolgskontrolle – und Erfolg wollen alle. Welche Fragen sollten hier gestellt werden?

Unser Trainer, Holger Ohmann, hat den Gesundheitsmarkt von der Pike auf gelernt und erlebt. Er spricht die Sprache der Pflegenden und die der Führungskräfte. Dadurch erleben Sie ein praxisnahes und interaktives Training, mit dem Ziel, die neu erworbenen Kenntnisse schnell und reibungslos in den Verkaufsalltag zu integrieren.

Neben den bekannten Methoden der Einzel-/Gruppenarbeit etc., werden alle 7 Schritte bereits im Training in Gesprächssimulationen geübt und somit erfolgreich umgesetzt. Hiermit wird der Praxistransfer gesichert und für Nachhaltigkeit gesorgt. Dazu steht der professionelle Schauspieler, Thorsten Giese, als Sparringspartner zur Verfügung.

Zielgruppe

Die Veranstaltung richtet sich an Mitarbeiter im medizinischen Vertriebsaußendienst mit wenig Verkaufserfahrung.

Trainer

- > **Holger Ohmann**, Development-4-You, Business Trainer und Berater (BDVT), Systemischer Business Coach (BDVT), Hausen
- > **Thorsten Giese**, Schauspieler, über 15 Jahre Erfahrung im Improvisationstheater, TheaterTurbine, Leipzig

Seminarbetreuung

- > **Miriam Rohloff**, Referentin Hilfs- und Verbandsmittel, Referat Ambulante Gesundheitsversorgung, Bundesverband Medizintechnologie e. V. (BVMed), Berlin

Basisseminar Verkaufstraining | Kommunikative Kompetenz im medizinischen Vertriebsaußendienst

am 13. und 14. Oktober 2020 | Online-Seminar

Programm

13. Oktober 2020

Modul 1 | 09:00 – 11:30

Trainer: Holger Ohmann

08:45 Uhr Teilnehmer-Registrierung und Technik-Check

09:00 Uhr **Begrüßung der Teilnehmer**

09:15 Uhr **Einstieg in das Thema – Vorbereitung auf das Kundengespräch (Step 1)**

- > Wie schaffe ich es, den Kunden zu einem (Video-)Termin zu bewegen?
- > Welche Fragen stellt sich der Kunde, wenn das Telefon klingelt – und wie beantworte ich diese souverän?

09:45 Uhr **Gesprächsaufakt (Eröffnungsstatement) mit der Makro-Mikro-Differenz (Step 2)**

- > Begrüßung unter Berücksichtigung der Dialogregeln
- > Klärung der „Worum geht's Frage“
- > Was kann ich hier tun, um meinen Interaktionspartner zu gewinnen / zu begeistern?

10:15 Uhr **Überleitung in die Informationsphase (Step 3)**

- > Welche Fragen sind sinnvoll?
- > Bedeutung / Wirkung von Fragen
- > Dopplungsregel beachten
- > Welche Informationen benötige ich tatsächlich?

10:45 Uhr **Die Einwandbehandlung (Step 4)**

- > Einwand vs. Vorwand
- > Einsatz / Berücksichtigung der PAL-Technik und der Frageschleife

11:30 Uhr Ende Modul 1

Modul 2 | 13:30 – 16:00

Die Power des Gesprächsleitfadens

13:30 Uhr **Care Calls führen – Umsatzstark bleiben**

13:45 Uhr **Einsatz des Gesprächsleitfadens**

- > Ziele festlegen / Struktur anlegen
- > Bedarfsermittlung mit Schlüsselwörtern

14:15 Uhr **Individuelle Kaufmotive (er)kennen**

- > Unterschied Eigenschaften / Nutzen

14:45 Uhr **Eigenschaft-Nutzen Brücke**

- > Eigenschaften erzählen eine Geschichte – der Nutzen erklärt den individuellen Vorteil und entscheidet über den Kauf

15:45 Uhr **Der Gesprächsabschluss**

16:15 Uhr **Feedback**

16:30 Uhr Ende Tag 1

14. Oktober 2020

Modul 3 | 09:00 – 11:30

Trainer: Thorsten Giesen

08:45 Uhr Teilnehmer-Registrierung und Technik-Check

09:00 Uhr **Begrüßung der Teilnehmer**

09:15 Uhr **Körpersprache und Präsenz vor der Kamera**

- > Do`s und Dont`s vor der Kamera
- > Gestik / Mimik
- > Körpersprache – und wie wirkt sie
- > Wunsch und Wirkung vor der Kamera
- > Lichtverhältnisse / Ton
- > Diverse praktische Übungen

11:15 Uhr **Feedback und Reflexion der Session**

11:30 Uhr Ende Modul 3

Modul 4 | 13:30 – 16:00

Trainer: Thorsten Giesen

13:30 Uhr **Supervision mit Holger Ohmann und Thorsten Giese**

- > virtuelle Übung – echte Fallbesprechung
- > Gesprächssimulation mit den Teilnehmern
- > Reflexionsrunde nach jeder Gesprächssimulation
- > Feedbackrunde nach der Gesprächssimulation

15:45 Uhr **Zusammenfassung der Veranstaltung**

16:00 Uhr **Ende der Veranstaltung**

Anmeldung bis spätestens 06.10.2020
www.bvmed.de/events

Einwahldaten

Die Daten zur Einwahl erhalten Sie zwei Tage vor der Veranstaltung und nur nach vorheriger Anmeldung.

Teilnahmegebühr gesamte Veranstaltung

845,00 € pro Person zzgl. gesetzlicher MwSt

Stornierung

Eine kostenfreie Stornierung ist bis spätestens 5 Werktage vor Konferenzbeginn möglich.

Veranstalter

MedInform c/o BVMed e. V.
Reinhardtstraße 29 b, 10117 Berlin
Tel. | +49 30 246255-0
www.medinform.de

MedInform behält sich den Wechsel von Dozenten und/oder Verschiebungen bzw. Änderungen im Programmablauf vor. Muss eine Veranstaltung aus Gründen, die MedInform zu vertreten hat, ausfallen, so werden lediglich bereits gezahlte Teilnahmegebühren erstattet. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.