

## Erfolgreiche Kundengespräche und Vertragsverhandlungen

►► Endkunden werden intensiver betreut - entweder von Ihnen oder von der Konkurrenz!  
Diese Aussage macht klar, dass eine Kundenbetreuung mit dem reinen Rechnungsversand nicht mehr ausreicht. Eine jährliche Planung der Kundenkontakte zu den grösseren Strom-, Erdgas- und Trinkwasserkunden ist zeitgemäss. Damit Sie den Prozess der Kundenbetreuung nicht selber definieren müssen, biete ich Ihnen eine nach Ihren Bedürfnissen modulierbare Unterstützung an.

### Schritt 1

#### ► Vorbereitung Ihrer Kundenbesuche

- Analyse und Empfehlung, welche Kunden wann und wie oft besucht werden sollen.
- Ausbildung Ihrer Kundenbetreuer in Bezug auf Telefongespräch, Terminvereinbarung und Argumentation.
- Erstellen einer Checkliste für die nötigen Vorbereitungsarbeiten vor dem Kundenbesuch.
- Festlegen der Jahresziele für die Kundenbesuche.

### Schritt 2

#### ► Durchführen der einzelnen Kundenbesuche

- Erstellen eines individuellen Präsentationsmasters für das Kundengespräch.
- Zusammenstellen der Unterlagen wie Preisblätter, Verträge oder allgemeine Lieferbedingungen.
- Gesprächstraining mit Einwandsbehandlung für die Kundenbetreuer.
- Schulung von Business-Knigge.
- Besuchsbegleitung Ihrer Vertriebsmitarbeiter mit Feedbackrunde.

### Schritt 3

#### ► Nachbereitung Ihrer Kundenbesuche

- Vorbereiten eines individuellen Besuchsberichtes und einer Pendenzenliste.
- Prozess für die Integration der Kundendaten in vorhandenes CRM festlegen und aufzeichnen.
- Qualitätskontrolle der erledigten Kundenbesuche.



► Die Schritte 1 bis 3 beinhalten 1 Tag Analyse, 2 Tage Konzeptarbeiten, ½ Tag Training und 1 Tag Besuchsbegleitung mit Ihren Kundenbetreuern.

Pauschal CHF 4'800.- exklusive MwSt.