



Live-Webinar vom 25. März 2021

Bloßer Telefondienst oder Vertrieb?

Wie arbeitet derzeit Ihr deutsch-französisches Team?



CBC
Communication &
Business Consulting

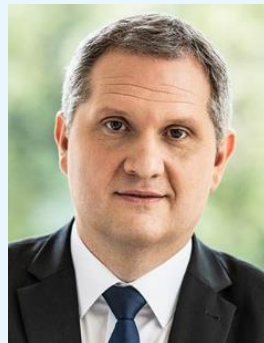
Ihre Referentin



Sandrine Boutez
Geschäftsführerin CBC



Ihr Moderator



Jörg Luft
Rechtsanwalt



**Ein Unternehmen lebt nicht von dem,
was es produziert, sondern von dem,
was es verkauft!**

1. Definition

Vertrieb (auch Absatz oder engl. Sales) bezeichnet den gesamten Verkaufsprozess eines Produktes oder einer Dienstleistung. Dieser beginnt bei der Identifikation der **Zielgruppe(n)**, beinhaltet die **Ansprache** und **Akquise** der Interessenten und verläuft über den **eigentlichen Verkauf** bis zur Lieferung des Produktes an den Kunden. In den letzten Jahren zählt man verstärkt auch die **anschließende Betreuung** zum Vertrieb, da hieraus ebenfalls neue Verkäufe generiert werden können.

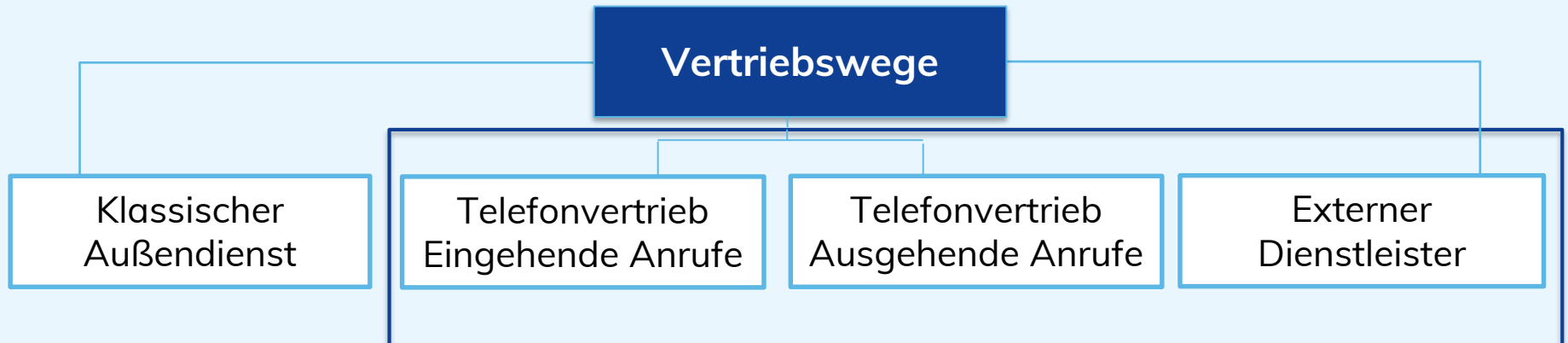


Vertriebsprozess

2. Prozess

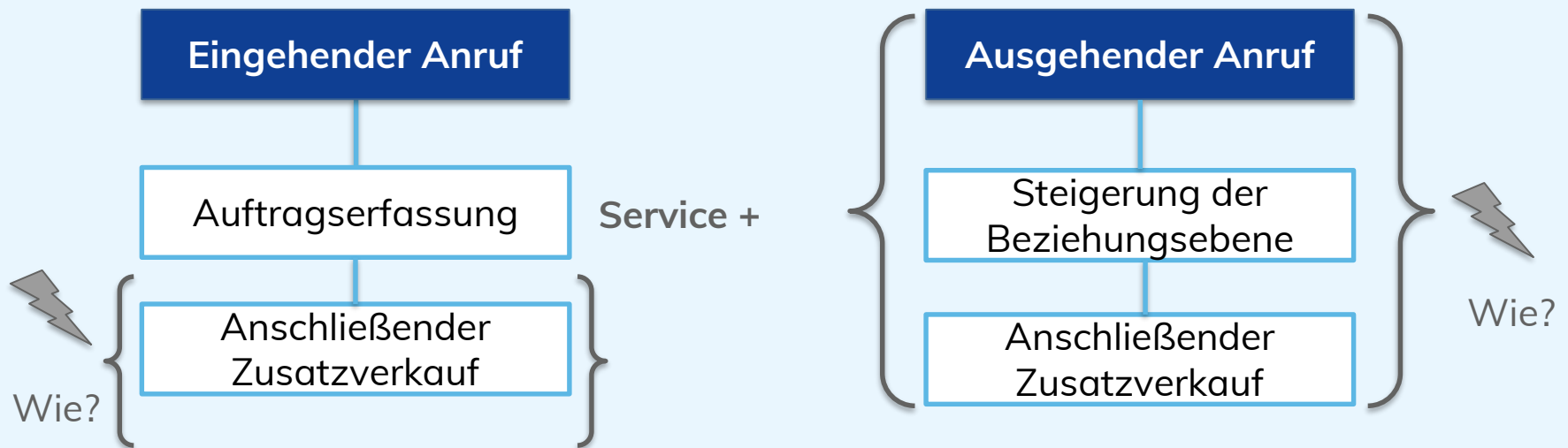


3. Der interne Vertrieb



4. Vertriebspotential eingehende & ausgehende Anrufe

- Außen- und Innendienstmitarbeiter führen eine Auftragserfassung durch!
- Außen- und Innendienstmitarbeiter sind oftmals hilflos in den telefonischen Vertriebstechniken.



5. Unsicherheiten der Außen- und Innendienstmitarbeiter am Telefon

- Wie wird ein Cross-Selling nach der Auftragserfassung durchgeführt?
- Ein ausgehender Anruf wirkt wie ein Call-Center! Drückermentalität!
- Vertriebsstechniken werden nicht genügend in den eingehenden und ausgehenden Gesprächen angewendet (Blinder Fleck und/oder mangelnde Kenntnisse)



Information



Selbstvertrauen



Vertrauen

6. Unsicherheiten der Außen- und Innendienstmitarbeiter am Telefon

- Gespräch aktiv führen
- Mangel an Fragetechniken, um den Kundenbedarf zu erkennen
- Nutzen- und Vorteilsargumentation wird oftmals mit der „Fachsprache“ verwechselt oder in Streusalz-Form angewendet
- Einwandbehandlung wird souverän umgangen
- Vertriebsabschluss einleiten, sprich den „Sack zu machen“!

annehmen → hinterfragen → argumentieren

7. Vertriebspotential Einsatz eines Deutsch-Französischen Dienstleisters

- Kostenreduzierung durch externen Einsatz
- Benchmark mit der internen Vertriebseinheit
- Kampagnen-Geschäft
- Annahme von eingehenden und ausgehenden Anrufen
- Email-Bearbeitung



8. Interkulturelle Unterschiede

Beim Verkauf nach Frankreich oder Deutschland wird man schnell mit einigen fundamentalen kulturellen Unterschieden und Verkaufspraktiken konfrontiert.



Der französische Vertriebsmitarbeiter verkauft zuallererst ein Konzept:

- Originalität
- Kreativität
- Überraschung.....**Dieser französische Touch ist in Deutschland sehr beliebt**



Der deutsche Vertriebsmitarbeiter verkauft und informiert:

- Formellerer Ansatz
- Informationen zum Markt, zur Konkurrenz und zum Markteintritt

Wir unterstützen Sie in Deutschland und in Frankreich!

9. CBC auf einen Blick

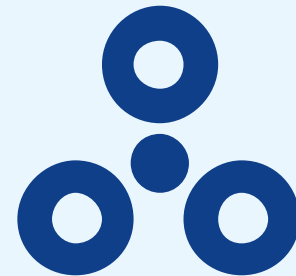
Personalgewinnung



Personalentwicklung



Dienstleistersuche





Sandrine Boutez

Geschäftsführerin CBC

Personalentwicklung und Management

Expertise: Vertrieb, Fach- und

Führungskräfteentwicklung

sowie Executiv Search

Tel: +49 176 649 305 56

E-mail: boutez@ffu.eu

[Link zur Unternehmenspräsentation](#)

Sie haben Fragen zu FFU?

Ich bin gerne für Sie da.



Cécile Robert

+49 (0) 7221 9227038
robert@ffu.eu



Frankreich für Unternehmen

Schützenstraße 7
D-76530 Baden-Baden

Das kompetente Expertennetzwerk

EXPERT COMPTABLE ET COMMISSAIRE AUX COMPTES
FRANZÖSISCHER STEUERBERATER UND WIRTSCHAFTSPRÜFER
Cabinet d'Expertise

CAISSE D'ÉPARGNE
GRAND EST EUROPE

CBC
Communication &
Business Consulting

CIC Est **DACH Firmenkunden**
Die Partner Bank für
Ihr Frankreichgeschäft

de Haan **C**onsulting

dms
DIPLOMIERTER STEUERBERATER & RAAT

EPP RECHTSANWÄLTE
AVOCATS

EURO-DROIT
gestützt am effizient unternehmen

In Extenso

LIEBICH & PARTNER
Management- und Personalberatung AG

GROUPE ROEDERER

STABNAU
Business development

TRANSVERSALE
UNTERNEHMENSGRÜNDUNG
VERKAUF-TRANSFORMATION

www.ffu.eu