

Was ist „Helping Clients Succeed™“?

Helping Clients Succeed™ steht für...

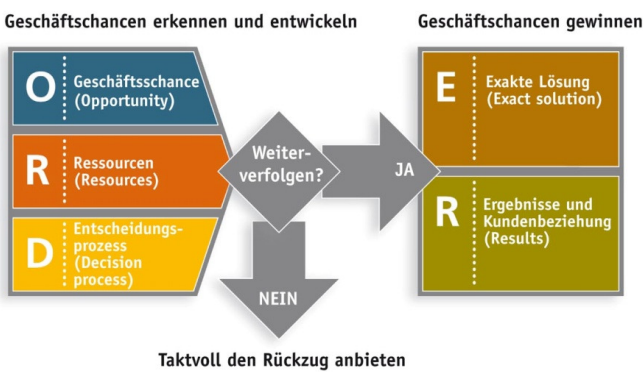
- ▶ einen strukturierten Prozess für Beratung und Vertrieb erklärungsbedürftiger Dienstleistungen und Produkte.
- ▶ die Optimierung der kommunikativen Fähigkeiten, die für erfolgreiches Business Development notwendig sind.
- ▶ ein praktisches und direkt umsetzbares skill-set , **WIE** Sie für Ihren Kunden optimale Lösungen entwickeln und profitable Abschlüsse erzielen.

...Beratung und Vertrieb auf „Augenhöhe“ mit dem Kunden.

Für wen ist „Helping Clients Succeed™“?

- ▶ für Berater
- ▶ für Vertriebsverantwortliche
- ▶ für Personen mit Business Development Aufgaben

Das Konzept



Prozess:
 Die strukturierte ORDER-Methode für erfolgreiches Business Development

+

Fähigkeiten:
 Optimierung der Kompetenzen in den drei Dimensionen IQ, EQ und XQ.

Die Grundelemente

Selbstverständnis:

Das Grundprinzip des „**Trusted Advisor**“ wird getragen von einigen wesentlichen Kernkompetenzen. Die Verankerung und praktische Anwendung dieser Kernkompetenzen ist ein wesentlicher Bestandteil des Programms.

Methodik:

ORDER – Die fünf Schritte zum Abschluss. Eine strukturierte Vorgehensweise, die aufzeigt, **WIE** eine Geschäftschance konsequent entwickelt werden kann.

Kommunikative Fähigkeiten:

Die kommunikativen Fähigkeiten sind entscheidend für einen offenen und konstruktiven Dialog, der auch Schwierigkeiten und Widerstände im Umgang mit dem Kunden lösen kann. Die Techniken, **WIE** dieser Dialog aufgebaut werden kann, werden im Kurs anhand von konkreten Fallbeispielen intensiv trainiert, um die erfolgreiche Umsetzung in die Praxis zu ermöglichen.

Unterstützende Instrumente:

Praxis-orientierte Instrumente (z.B. Gesprächsvorlagen, Leitfäden) bieten eine wertvolle Unterstützung zur nachhaltigen Verankerung der erlernten Vorgehensweisen und Techniken.

Der Workshop

- ▶ Der offene Basisworkshop gibt Ihnen die Möglichkeit, die Kernelemente des Programms „Helping Clients Succeed™“ kennenzulernen und im Rahmen von praktischen Übungen und Dialogen die Methodik für den eigenen Beratungs- und Vertriebs Erfolg zu verankern.
- ▶ Sie lernen, wie Sie eine Geschäftschance gemeinsam mit dem Kunden entwickeln, wie Sie effektive Fragen stellen und wie Sie Schwierigkeiten im Umgang und im Dialog mit dem Kunden souverän handhaben.
- ▶ Im Workshop arbeiten Sie mit Ihren eigenen Geschäftsfällen und haben somit einen unmittelbaren Praxisbezug.
- ▶ Jeder Teilnehmer erhält ein hochwertiges, umfangreiches Handbuch zum Training, das ausführliche praktische Anweisung und Übungen enthält. Es ermöglicht, die gelernten Methoden und Vorgehensweisen jederzeit nachzuschlagen und zu rekapitulieren.
- ▶ Das Kursmaterial umfasst neben dem Trainingshandbuch noch ein Set von Praxis-Karten mit Aufgaben und Lösungen für interaktive Gespräche und Rollenspiele.
- ▶ Um die unmittelbare und die langfristige Anwendung des Gelernten in der Praxis abzusichern, erhalten die Teilnehmer praxisorientierte Arbeitsvorlagen (z.B. Erfassungsbögen für die strukturierte Erfassung von Gesprächsinhalten, Bewertungsbögen für die Qualifizierung von Projekten).

Kursinhalte – die Module „ORD“ und „ER“

Basisworkshop ORD (2 Tage)

Tag 1:

Die Opportunity: Die Geschäftschance entwickeln, die richtigen Fragen stellen

- Grundprinzipien / notwendige Kernkompetenzen (Teil 1)
- Keine Mutmaßungen – Abklären
- Von der Lösung abrücken
- Das Gespräch strukturieren
- Die Kernpunkte des Kunden herausfinden
- Beweise und Auswirkungen identifizieren
- „Harte Beweise“ quantifizieren
- „Weiche Aussagen“ konkretisieren („peel the onion“)
- Mit Warnsignalen umgehen
- Kontext und mögliche Hindernisse einer Geschäftschance erfassen und abklären

Tag 2:

Die Opportunity: Die Ressourcen abklären und den Entscheidungsprozess verstehen

- Grundprinzipien / notwendige Kernkompetenzen (Teil 2)
- Den eigenen Dialog Modus kennen / verschiedene Modi beherrschen
- Die verfügbaren Ressourcen mit dem Kunden abklären
- Über Geld sprechen: das Budget abstimmen
- Den Entscheidungsprozess beim Kunden verstehen
- Zu den Entscheidern vordringen: mit Gatekeepern umgehen

Ergänzungsworkshop ER (1 Tag)*

Die Exakte Lösung: Die Geschäftschance gewinnen

- Die Präsentation vorbereiten
- Eine wirksame Botschaft formulieren
- Die Kernaussagen gliedern
- Eine überzeugende Präsentation erstellen
- Mit Einwänden umgehen (Den Hintergrund einer Frage verstehen; Lösungsmöglichkeiten für Bedenken finden)
- Dem Kunden die angestrebte Entscheidung ermöglichen

* Die Teilnahme am Ergänzungsworkshop ER setzt voraus, dass bereits an einem Basisworkshop ORD teilgenommen wurde.

Die Trainerin

Melanie Mangold hat nach ihrem Studium der Kommunikationswissenschaft eine Laufbahn in der IT Branche eingeschlagen. Mit 15 Jahren Erfahrung im internationalen CRM Markt ist sie bestens vertraut mit den Anforderungen an erfolgreiche Marketing- und Vertriebsstrategien sowie deren Umsetzung. Für Unternehmen wie SIEMENS, DuPont und Hewlett Packard verantwortete sie weltweite IT-Projekte. Als Vice President Professional Services baute sie die amerikanische Niederlassung des Softwareherstellers update mit auf und etablierte mit der update.university weltweite Ausbildungsprogramme und Zertifizierungsprozesse für das Partnerkonzept des Unternehmens.

Durch ihre Erfahrung als Beraterin für Unternehmen der unterschiedlichsten Größe und Couleur sowie ihre langjährige Management- und Vertriebsverantwortung hat sie einen engen Praxisbezug und den Blick für das Wesentliche.

Melanie Mangold ist bei FranklinCovey spezialisiert auf das Vertriebs- und Berater-Programm „Helping Clients Succeed™“ und seit 2008 Practice Leaderin für das Programm im deutschsprachigen Raum.



„Das wahre Geheimnis des Erfolgs ist die Begeisterung“

Melanie Mangold-Heinemann
Senior Consultant und
zertifizierte FranklinCovey-Trainerin

Seminarartikel:	„Helping Clients Succeed™“
Termine:	Modul „ORD“ (2 Tage) 04.-05.05.2011 oder 17.-18.10.2011 Modul „ER“ (1 Tag) 06.05.2011 oder 19.10.2011
Veranstaltungsort:	München
Leistungen:	Workshop (jeweils von 9 - 17 Uhr), sämtliche Teilnehmermaterialien sowie Verpflegung mit Mittagessen, Kaffeepausen und Getränken.
Kursgebühr:	Modul „ORD“ 2.795 EUR (inkl. MwSt.) Modul „ER“ 1.295 EUR (inkl. MwSt.) Firmenrabatt: Ab drei Teilnehmern eines Unternehmens 10% Preisnachlass.
Anmeldung:	Online unter http://www.franklincovey.de/seminare/sales_consulting



Deutschland:
FranklinCovey Leadership Institut GmbH
Bavariafilmplatz 3
D-82031 Grünwald
Telefon: +49 (0)89 452148-0
Telefax: +49 (0)89 452148-48
Internet: www.franklincovey.de
E-Mail: info@franklincovey.de

Schweiz:
FranklinCovey Leadership Institut GmbH
Bogenstrasse 7 – Postfach
CH-9001 St. Gallen
Telefon: +41 (0)71 2771933
Telefax: +41 (0)71 2771964
Internet: www.franklincovey.ch
E-Mail: info@franklincovey.ch

Österreich:
FranklinCovey Leadership Institut GmbH
Parkring 10
A-1010 Wien
Telefon: +43 (0)1 3201622
Telefax: +43 (0)1 3201623
Internet: www.franklincovey.at
E-Mail: info@franklincovey.at