



Vertriebstraining für die Schlüsselrollen in After Sales und Ersatzteilverkauf

Der Vertrieb ist das Herzstück jedes Unternehmens, insbesondere im Business-to-Business (B2B)-Bereich. Die Fähigkeiten der Vertriebsmitarbeiter sind damit der Schlüssel zum Erfolg. Denn sie haben direkten Einfluss auf den Umsatz, Gewinn und die Kundenbindung.

In diesem Artikel können Sie über die Bedeutung von Vertriebstraining, und insbesondere die Rolle des After Sales und des Ersatzteilverkaufs lesen.

Sie lesen einen Beitrag von **Ulrike Knauer**,
Profi für Verhandlungs- und Vertriebspsychologie

Bedeutung von Vertriebstrainings zur Umsatzsteigerung

Vertriebstraining im B2B-Bereich ist von höchster Bedeutung, da es nicht nur dazu beiträgt, die Fähigkeiten der Mitarbeiter zu stärken, sondern auch den Unternehmenserfolg maßgeblich beeinflusst. In erster Linie geht es darum, den Umsatz sowie den Gewinn zu steigern und die [Kundenbindung](#) zu erhöhen.

Vertriebsmitarbeiter spielen dabei eine zentrale Rolle im Verkaufsprozess. Denn sie müssen nicht nur die Produkte oder Dienstleistungen verstehen, sondern auch die Bedürfnisse der Kunden erkennen und effektiv darauf eingehen müssen. Ein Vertriebstraining bietet die Möglichkeit, diese Fähigkeiten zu entwickeln und zu verfeinern, was entscheidend ist, um im Wettbewerbsumfeld erfolgreich zu sein. Hierbei geht es nicht nur um die reine Kommunikationstechnik im Vertrieb, sondern vor allem auch um das psychologische Wissen, wie Menschen entscheiden, Menschentypen zu erkennen und die Beziehungsebene aufzubauen. Denn nur über Vertrauen wird auch verkauft.



Nicht nur die Vertriebsmitarbeiter profitieren von einem effektiven Vertriebs-training. Alle Abteilungen, die in direktem Kundenkontakt stehen, wie der After Sales und der Ersatzteilverkauf, spielen eine entscheidende Rolle für die [Kundenzufriedenheit](#) und den Unternehmenserfolg. Daher ist es von großer Bedeutung, sicherzustellen, dass das Vertriebsstraining auch diese Bereiche abdeckt.



After Sales und Ersatzteilverkauf

Die Bedeutung von After Sales und Ersatzteilverkauf darf nicht unterschätzt werden. Schon weil sie maßgeblich zur Kundenzufriedenheit beitragen und zusätzliche Umsatzmöglichkeiten bieten.

After Sales Service

Der After Sales Service bezieht sich auf die Unterstützung von Kunden nach dem Kauf eines Produkts oder einer Dienstleistung. Dieser Service kann Reparaturen, Wartung, Schulungen, Beratung und die [Lieferung von Ersatzteilen](#) umfassen.

Ein effektiver After Sales Service ist entscheidend, um die Kundenzufriedenheit sicherzustellen und die Kundenbindung zu stärken. Durch hervorragende Betreuung nach dem Kauf können Unternehmen nicht nur Stammkunden gewinnen, sondern auch Empfehlungen erhalten, was zu zusätzlichen Umsatzmöglichkeiten führt.



Ersatzteilverkauf: Chancen nutzen

Der Ersatzteilverkauf bietet Unternehmen die Gelegenheit, zusätzlichen Umsatz zu generieren. Die Vertriebsmitarbeiter können aktiv auf Kunden zugehen und ihnen Ersatzteile oder Zusatzdienstleistungen anbieten, wenn diese benötigt werden. Dies erhöht nicht nur den Umsatz, sondern steigert auch die Rentabilität des Unternehmens.

Um dies effektiv und ohne aufdringlich zu werden aufzubauen, sind **gute Fragetechniken** essenziell und genau dies wird in einem Vertriebsstraining geschult.

Inhalte eines Vertriebsstrainings

Ein umfassendes Vertriebsstraining deckt eine breite Palette von Themen ab. Es geht darum, sicherzustellen, dass die Vertriebsmitarbeiter die erforderlichen Fähigkeiten und Kenntnisse entwickeln. Zu den Schlüsselinhaltungen gehören:

- **Klare Kommunikation:**
Es geht um technisch komplexe Produkte in verständlicher Sprache. Dies ist entscheidend, da B2B-Produkte oft technisch komplex sind und die Fähigkeit, Kunden diese Komplexität verständlich zu erklären, den Unterschied in einem Verkaufsgespräch ausmachen kann.
- **Verkaufpsychologie:**
Die Schulung der Vertriebsmitarbeiter in den Grundlagen der Verkaufspsychologie. Dies hilft ihnen, die Bedürfnisse der Kunden besser zu verstehen und effektiver darauf einzugehen.
- **Verkaufstechniken:**
Die Vermittlung von Verkaufstechniken, die es den Mitarbeitern ermöglichen, Kunden erfolgreich zu überzeugen und Verkäufe abzuschließen. Hierfür ist eine gute Gesprächsstruktur und entsprechende Fragetechniken erforderlich. Auch wenn der Verkäufer bereits weiß, was der Kunde braucht und will, muss er dennoch dem Kunden vermitteln, dass er ihm zuhört und nicht direkt präsentiert.
- **Kundenbindung:**
Die Schulung der Mitarbeiter in Techniken zur Kundenbindung, um langfristige Geschäftsbeziehungen aufzubauen und die [Kundenloyalität](#) zu stärken.

Dabei variieren die Inhalte durchaus noch nach Teilnehmer:



- **After Sales Service:** Die Schulung der Mitarbeiter im Umgang mit After Sales Anfragen, um eine effiziente Kundenbetreuung sicherzustellen und die Kundenzufriedenheit zu steigern.
- **Ersatzteilverkauf:** Die Vermittlung von Kenntnissen über verfügbare Ersatzteile und deren Anwendung im Verkaufsprozess.

Zusätzlich zu diesen Inhalten ist es entscheidend, dass das Vertriebsstraining auf die individuellen Bedürfnisse der Mitarbeiter zugeschnitten ist. Dies kann bedeuten, dass verschiedene Abteilungen spezifische individualisierte Schulungen erhalten, um sicherzustellen, dass sie die erforderlichen Fähigkeiten für ihre jeweiligen Aufgaben entwickeln.



Wissen macht den Wandel

Am meisten lernt man doch immer noch an guten Beispielen. Die Arbeitsgemeinschaft "Strategisches Ersatzteilmanagement" der AWF macht genau das möglich [zur Arbeitsgemeinschaft](#)

Transfer in die Praxis

Ein effektives Vertriebsstraining zeichnet sich durch einen hohen Praxistransfer aus. Dies bedeutet, dass die erworbenen Fähigkeiten und Kenntnisse in der realen Arbeitsumgebung angewendet werden können. Es bringt nichts, allgemeine Fallbeispiele zu besprechen, sondern es ist wichtig hier genau auf den Unternehmenskontext spezifische Beispiele zu nutzen.

Hier sind einige bewährte Methoden, um den Transfer in die Praxis sicherzustellen:

1. **Rollenspiele:**
Verkaufsszenarien nachstellen, um die Anwendung von Verkaufstechniken zu üben.
2. **Einzel- und Gruppenarbeit:**
Durch Teamarbeit können die Mitarbeiter voneinander lernen und voneinander profitieren.
3. **Erlebnisorientierte Übungen:**
Das aktive Erleben von Verkaufssituationen fördert das Verständnis und die Anwendung von Verkaufstechniken.



4. Feedback:

Die Möglichkeit, direktes Feedback zu erhalten und zu geben, ist entscheidend, um die Fähigkeiten zu verfeinern.

Follow-up zum Training

Das Vertriebstaining sollte nicht mit dem Ende der Schulung abgeschlossen sein. Um das Gelernte in die eigene Arbeitspraxis zu integrieren, sind Übungsschleifen erforderlich. Es geht hier nicht um das reine Fachwissen, sondern um eine Änderung des Verhaltens im Verkaufsgespräch. Dafür ist wesentlich mehr Übung erforderlich, um es in das eigene routinierte Verhalten zu übertragen.

Denken Sie einmal an einen Geigenvirtuosen. Auch ein Geigenvirtuose mit sehr viel Talent wird erst dadurch zum absoluten Virtuosen, wenn er eine Millionen Stunden geübt hat. Übt er mit viel Talent nicht, so wird ein Mensch mit durchschnittlichem Talent und viel Üben, den Talentierten überholen. Nur Talent reicht nun einmal nicht aus.

Ein Follow-up-Programm, das Transferübungen und zusätzliche [Coachings](#) beinhaltet, kann helfen, sicherzustellen, dass die Mitarbeiter die erworbenen Fähigkeiten und Kenntnisse beibehalten und kontinuierlich verbessern.

Fazit

Vertriebstaining ist ein entscheidender Faktor für den Erfolg von Unternehmen, insbesondere im [B2B-Bereich](#). Durch die Schulung der Mitarbeiter in Verkaufspsychologie, Verkaufstechniken, After Sales und Ersatzteilverkauf können Unternehmen nicht nur ihre [Umsätze steigern](#), sondern auch die Zufriedenheit der Kunden erhöhen und langfristige Kundenbeziehungen aufbauen. Es ist daher von großer Bedeutung, in Vertriebstainings zu investieren, die speziell auf die Bedürfnisse des B2B-Vertriebs zugeschnitten sind.

Unternehmen wie [Knauer Training](#) bieten solche maßgeschneiderten Vertriebstainings an und helfen, die Vertriebsmitarbeiter in den Schlüsselbereichen zu schulen, um den Unternehmenserfolg zu steigern.



Trainerauswahl für Vertriebstrainings

Suchen Sie sich einen Vertriebstainer aus der Praxis, der den Vertrieb von Grund auf gelernt hat und auch das psychologische Wissen für ein Vertriebstaining mitbringt.

Neben den rein fachlichen Kompetenzen ist es auch wichtig, dass die sogenannte „*Chemie*“ zwischen Trainer und Unternehmen zusammenpasst.

Lernen muss nun einmal Freude machen, denn mit Spaß im Training lernt es sich einfach leichter und spielerischer.

Ulrike Knauer ist **seit über 30 Jahren erfolgreich** im Bereich internationaler Marktaufbau und Vertrieb tätig. Unter anderem war sie für die englische Post „Royal Mail“ als Geschäftsführerin in sieben Ländern. Hier waren internationale Verhandlungen und Marktaufbau an der Tagesordnung. Seit 2008 ist sie selbständig im Thema Vertrieb, Verhandlungspsychologie und Social Selling mit Online Sale im B2B Bereich aktiv.

Sie erreichen **Ulrike Knauer**

telefonisch unter
[+43 660 141 23 94](tel:+436601412394)

oder per Mail
[Ulrike Knauer](mailto:Ulrike.Knauer)



Sie wollen den **Vertrieb von Ersatzteilen** aufbauen oder ausweiten?

Schulungen sind ein Element dazu.

Nutzen Sie außerdem die Erfahrung eines Marketing-Beraters mit dem Fokus auf Ersatzteile

Warum nehmen Sie nicht einfach unverbindlich und kostenlos **Kontakt** zu mir auf?

Denn durch [Management Beratung für den After Sales](#) kann ich Sie bei der Einführung von Werbung rings um Ersatzteile und Ihre Steigerung des Umsatzes unterstützen.



Diplom-Ingenieur

Andreas E. Noll

Am Hang 12
61476 Kronberg

*"Nutze Deine Zeit, sie kommt nie wieder"-
Ivan Blatter*



Andreas.Noll@no-stop.de



[+49 160 581 97 13](tel:+491605819713)