

Verkaufstraining Pharma-Außendienst Schwerpunktseminar: Konflikte regulieren

Das Resultat:

Pharma-Außendienstmitarbeiter erkennen frühzeitig Konfliktsituationen im Verkauf und sind in der Lage, Konflikte mit ihren Kunden zu regulieren und in Chancen umzuwandeln.

Die Themenschwerpunkte:

- Das Wesen eines Konfliktes
- Mögliche Konfliktquellen in der Arbeit des Pharma-Außendienstmitarbeiters
- Grundvoraussetzungen auf der Einstellungsebene für das Lösen von Konflikten
 - Von der Schuldzuweisung zur Selbst-Verantwortung
 - Akzeptanz des anderen Standpunktes
 - Wertschätzung der anderen Person
 - Gewinner-Gewinner-Prinzip
 - Mut
 - Lösungsorientiertes Denken in Konfliktsituationen
- Kommunikationstechniken zum Lösen von Konflikten:
 - Metaprogramm-Balance: unterschiedliche Denk- und Aktivitätsmuster erkennen und „ausbalancieren“
 - Dialogtechniken für Konfliktgespräche
 - Eröffnen von neuen Sichtweisen und positives Umdeuten von Einwänden und Hindernissen mit der Reframingtechnik
 - Klare, positive und handlungsauslösende Sprachmuster
 - Konkrete Vereinbarungen treffen
 - Metabotschaften erkennen

Die Methode:

- Kurze und prägnante Präsentationen relevanter Kommunikationstechniken
- Intensive erlebnisorientierte Übungen zur Überprüfung von Eigen- und Fremdwahrnehmung in der Kommunikation
- Rollenspiele auf Basis praxisnaher Fallbeispiele (auf Wunsch und auf freiwilliger Basis mit Video)
- Moderierter kollegialer Erfahrungsaustausch

Dauer:

2 Tage