

Verkaufstraining Pharma-Außendienst Schwerpunktseminar: Umgang mit Einwänden, Vorwänden und Kritik im Arztgespräch

Das Resultat:

Pharma-Außendienstmitarbeiter reagieren professionell auf Einwände, Vorwände und Kritik im Arztgespräch.

Die Themenschwerpunkte:

- die „richtige“ = funktionierende innere Einstellung des Verkaufsprofis zu Einwänden, Vorwänden und Kritik
- Einwände, Vorwände und Kritik erkennen und unterscheiden
- Professionelle Reaktion des Außendienstmitarbeiters auf Einwände: Positives Umdeuten des Einwands mit Hilfe der Reframingtechnik in den Schritten:
 1. Akzeptanz
 2. Wertschätzung
 3. Neutralisieren und umdeuten
 4. Offene Fragen und/ oder Nutzenargumentation
- Sammeln der häufigsten realen Arzteinwände und Erarbeitung von Reframings (= Umdeutungen des Außendienstmitarbeiters) zu diesen Einwänden
- Weitere Techniken zum Umgang mit Einwänden
- Vorwände bearbeiten: Mut zur „Roten Linie“
- Kritik des Kunden als Chance erkennen und nutzen

Die Methode:

- Kurze und prägnante Präsentationen relevanter Techniken
- Intensive erlebnisorientierte Übungen
- Rollenspiele auf Basis praxisnaher Fallbeispiele (auf Wunsch und auf freiwilliger Basis mit Video)
- Gruppen- und Einzelarbeiten zu Schwerpunktthemen mit anschließender Präsentation und Diskussion
- Moderierter kollegialer Erfahrungsaustausch

Dauer:

2 Tage