

Berufliches Training

Qualifizierungsmodul: Kundenberater

Spezialisierung Verkauf

ZIEL

Die Qualifizierung zum Kundenberater befähigt zu organisatorischen und kaufmännisch-verwaltenden Tätigkeiten, z.B. in der Auftragsbearbeitung und der Beschaffung. Sie betreuen Kunden, führen Kundengespräche, wirken an der Preiskalkulation und Auftragsabwicklung mit und schreiben Rechnungen.

QUALIFIZIERUNGSIHALT

Individuelle berufliche Kompetenzanalyse

- Persönlichkeitsseminar/ Motivation/ Ziele/ Bewerbungsunterlagen

MS Office

- Word/ Excel/ Outlook/ PowerPoint/ Access

Grundlagen Verkauf

- Auftragsabwicklung überwachen
- Waren annehmen, lagern und pflegen
- Liefertermine kontrollieren/ Liefervorgang dokumentieren
- Nicht-Rechtzeitige-Lieferung bearbeiten
- Rechnungen und Lieferscheine schreiben
- Preiskalkulationen und Angebote erstellen

Beschwerdemanagement

- Grundlagen Vertragsgestaltung, Recht auf Wandlung, Nachbesserung, Rücktritt und Minderung bei Mangelhaftigkeit
- Mangelhafte Lieferung/ Mangelarten
- Umgang mit Beschwerden/ Reklamationsmanagement

Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

- Kundenberatung
- Erfolgreich kommunizieren im Verkaufsgespräch
- Vorbereitung eines Verkaufsgesprächs
- Phasen eines Verkaufsgesprächs
- Verkaufsargumentation
- Kaufvertrag mit Kunden abschließen
- Zahlungsarten

Kassiervorgänge abwickeln/Kassentraining

- Grundlagen Bezahlsysteme
- Artikel anlegen/ ändern/ stornieren
- Warengruppen anlegen
- Barcode anlegen/ drucken

Alle aufgeführten Bezeichnungen gelten für alle Geschlechter. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurde nur jeweils eine Berufsbezeichnung gewählt.

INFO UND BERATUNG

Nadine Rothe

Tel. 0341 9175-392
info@btz-leipzig.de

BTZ – Berufliches Trainingszentrum

Berufsförderungswerk Leipzig
gemeinnützige GmbH
Georg-Schumann-Straße 148
04159 Leipzig
Telefon 0341 9175-0
Telefax 0341 9175-104
www.btz-leipzig.de



- Bon-/Kundenbeleg drucken
- Rabatt gewähren
- Waren scannen
- Gutscheine ausgeben/einlösen

Kassenabrechnung

- Führen einer Kasse
- Aufbau eines Kassenbuches
- Arten der Kassenabrechnung
- Kassenabrechnung durchführen

Einkaufsverhalten im Wandel

- Arten von Kundentypen
- Smartshopper
- Einzelhandel vs. Onlineversandhandel

Verkaufsförderung

- Maßnahmen zur Verkaufsförderung
- Waren präsentieren/platzieren
- Konzept für Warenpräsentation entwickeln
- Werbung wirkungsvoll einsetzen
- Projektarbeit: Verkaufstraining

Telefontraining

- Vorbereitung auf ein Telefonat
- Begrüßung, Gesprächsführung, Verabschiedung und Nachbereitung
- Angst vor dem Telefonieren
- Stimme, Fragetechniken, Notizen und aktives Zuhören

Verkaufstraining

Betriebliche Lernphase/n

DAUER

Die Qualifizierung erfolgt im Rahmen des Beruflichen Trainings.
Das Berufliche Training umfasst i.d.R. 11 Monate.

ABSCHLUSS

Nach Abschluss der Maßnahme wird den Teilnehmern ein aussagefähiges Zertifikat ausgestellt.

QUALIFIZIERUNGORT

Berufliches Trainingszentrum Leipzig am BFW 04159 Leipzig
Georg-Schumann-Straße 148