

17116 Online-Seminar: Als Versicherungsagent wirksam handeln und verkaufen Berufsethik & Beschwerdemanagement

Warum Sie diese Informationsveranstaltung besuchen sollten:

Ein positiver Zugang zum eigenen Berufsbild sowie zu den Aufgaben und Herausforderungen ist entscheidend für die eigene Wirksamkeit. In diesem Seminar bearbeiten wir psychologische Hintergründe und Fallstricke, wir gehen auf unterschiedliche Kundentypen ein und wir entwickeln gemeinsam geeignete Verhaltensweisen, um Beschwerden erst gar nicht entstehen zu lassen und – falls sie entstehen – sie als Mittel der Kundenbindung einzusetzen. Reklamation als Chance bleibt dabei kein Schlagwort! Den anderen in seinem Ärger besser kennenzulernen und durch das gezeigte Interesse Chancen zu entwickeln, ist das erklärte Ziel. Die eigene Auseinandersetzung mit dem Rollen- und Aufgabenbild des Berufes ist dafür eine wichtige Voraussetzung.

Inhalte:

- Das eigene Rollenbild – prägendes Element für die Wirksamkeit
- Grundlagen der Verkaufspsychologie
- Psychodynamik und Verhaltensdynamik – wie unser Charakter und unser Verhalten zusammenspielen
- Was ist eine „Beschwerde“? Welche Menschentypen reagieren wie? Wie können wir unterschiedliche Charaktere unterschiedlich und damit wirksam behandeln?
- Ethik – nur ein Schlagwort? Was heißt „ethisch handeln“? Ist Geschäfte machen „unethisch“? Wie steht der Kundennutzen damit in Verbindung?
- Der „systemische“ Zugang zum Verkauf und zur wirksamen Kommunikation – ein Schlüssel zum Erfolg
- Fallarbeit – wir arbeiten an konkreten Fällen der Teilnehmer
- Wie gelingt der Transfer in den Alltag?

Der Trainer:

Dr. Wilfred Scheschy

Anrechnung laut IDD:

6,5 Stunden Modul 1