

# 7430 Customer Journey im Handel

## Die Touchpoints zum Kunden stationär und online optimal gestalten.

Das Kaufverhalten der Konsumenten hat sich in den letzten Jahren enorm verändert. Kunden recherchieren ihre Kaufwünsche on- und offline, kaufen online oder stationär. Es gilt die Touchpoints zwischen stationärem Geschäft und Online optimal zu gestalten. Wie wir als professionelle Verkäufer dieses neue Kaufverhalten und die neuen Erwartungshaltungen der Kunden sowohl stationär als auch online zu unseren Gunsten nutzen ist das Ziel dieses zweitägigen Intensiv-Seminars.

### Die Zielgruppe:

Unternehmer im Einzelhandel, Führungskräfte und Mitarbeiter im Verkauf, die neben dem stationären Geschäft einen Webshop betreiben oder planen einen solchen aufzubauen.

### Die Inhalte:

- Alles online oder was?-wie tickt der Konsument von heute?
- „Online-/offline recherchiert–online-/offline gekauft“, wie initiieren sich heute Kaufwünsche und welche Einflussfaktoren existieren und wie gestalten wir sie zu unserem Nutzen?
- Touchpoints–was ist das und wie beeinflussen wir sie zu unserem Vorteil in unseren Geschäften?
- Verkaufen war einmal! Lifestyle-Beratung, Emotion und absolute Kundenorientierung sind heute verlangt. Neue Zeiten erfordern emotionale und professionelle Kundenkontakte. Das ideale Verkaufsgespräch in Zeiten digitaler Konkurrenz bzw. eigenem Online-Shop.
- Bewertungsgesellschaft statt Wertegesellschaft: wie wir die Macht der Bewertungsportale zu unserem Vorteil nutzen. Welche Instrumente uns dafür zur Verfügung stehen und wie wir sie im persönlichen Verkaufsgespräch und online umsatzfördernd einsetzen.

### Ihr Nutzen:

Sie lernen in diesem Seminar das neue Verhalten des Konsumenten zu verstehen und daraus eigene Schlüsse zum Vorteil des Unternehmens zu gewinnen. Sie optimieren gemeinsam das Zusammenspiel von stationär und online und gestalten den Kaufprozess im Geschäft optimal. So können sie den Kunden stationär begeistern und über alle Kanäle nachhaltig begleiten. Gemeinsam erarbeiten sie zusätzlich Strategien zur Nutzung von Touchpoints.

Die Verquickung Online und Offline, das Thema „Customer Journey“ ist im Handel hoch aktuell.

### Ihr Trainer:

Werner Probst-Geschäftsführer und langjähriger WIFI-Trainer

Der Hinweis:

- Weitere spannende Aus- und Weiterbildung im Handel finden Sie [hier](#).



Kursbuchung und weitere Details unter **7430** im WIFI-Kundenportal:  
[www.wifi.at/ooe](http://www.wifi.at/ooe)