



# EDAG AKADEMIE

## ZERTIFIZIERUNG IM VERKAUF

Jahr: 2024

YOUR GLOBAL  
MOBILITY AND INDUSTRY  
ENGINEERING EXPERTS

 **EDAG**  
AKADEMIE

## **Impressum**

EDAG Akademie GmbH  
Sommerauer Straße 17  
91555 Feuchtwangen  
[www.akademie.edag.com](http://www.akademie.edag.com)

Stand: Januar 2024

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil des Unternehmens darf in irgendeiner Form ohne schriftliche Genehmigung des Herausgebers reproduziert oder unter Verwendung elektrischer Systeme verarbeitet oder übertragen werden.

Diese Vorlage wurde mit großer Sorgfalt erstellt und geprüft. Mögliche Fehler sind nicht ausgeschlossen. Verlag, Herausgeber und Autoren können für fehlerhafte Angaben und deren Folgen weder eine juristische Verantwortung noch irgendeine Haftung übernehmen.

## Vorwort

Sehr geehrte(r) Interessent:innen,

Frank Albers hat mit seinem berühmten Verkäufermotto: „Don't sell the steak, sell the sizzle.“ – „Verkaufen Sie nicht das Steak, sondern das Brutzeln“ - eine entscheidende Aussage getätigt.

Um dieses Motto lebendig zu machen, benötigen Sie eine Reihe von Verkaufswerkzeugen, die es Ihnen möglich macht, ihren potenziellen Kunden/-innen sprichwörtlich das „Wasser im Munde“ zusammen laufen zu lassen.

Wir, die EDAG Akademie GmbH, haben uns auf den Bereich der Kommunikation im Verkauf spezialisiert und eine Zertifizierung gestaltet, die alle nötigen Aspekte und Varianten für ein erfolgreiches Verkaufen betrachtet.

Um allen Anforderungen in den Verkaufsphasen gerecht zu werden, bieten wir Ihnen zwei Ausbildungsreihen (zert. Verkäufer-/in und zert. Verkaufsassistent) an, in denen Sie die verschiedenen kommunikativen, psychologischen und rhetorischen Seiten eines erfolgreichen Verkaufsgesprächs vermittelt bekommen.

Zum Abschluss der Ausbildung, wird die Wertigkeit der Qualifizierungsmaßnahme für Sie mit einer personenbezogenen Zertifizierung erhöht.

Wir freuen uns, Sie auf Ihrem Bildungsweg begleiten zu dürfen.

**Ihr**  
**Martin Stein**  
**Geschäftsführer**  
**EDAG- Akademie**

## Bildungsberatung

Wir unterstützen Sie in einem ersten und unverbindlichen Beratungsgespräch auf Ihrem Weg zum persönlichen Aus- und Weiterbildungsziel.

### Ihr Ansprechpartner:

Robert Lederer

### Terminvereinbarungen:

Über unser Büro in Feuchtwangen: +49 9852 / 90 80 12

Oder per E-Mail unter: [training@edag-akademie.com](mailto:training@edag-akademie.com)

## Allgemeines und Kennzeichnung

Sowohl eine gedruckte Ausgabe wie auch ein Online-Paper bilden immer nur einen bestimmten Zeitpunkt –den Zeitpunkt der Veröffentlichung- ab. Sie können also nur einen momentgenauen Überblick über ein Angebot geben.

Daher haben wir uns dazu entschieden, einen Fragebogen zu Ihrem konkreten Fortbildungsbedarf zu entwerfen und diesen im Anhang platziert. Das hilft uns, ein auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenes Training anzubieten. Senden Sie dazu den ausgefüllten Fragebogen einfach an uns zurück.

Mithilfe einer übersichtlichen Kennzeichnung der Trainingsangebote, sehen Sie sofort, ob es sich um eine Online-, eine Präsenz-, oder eine gemischte Veranstaltung handelt.

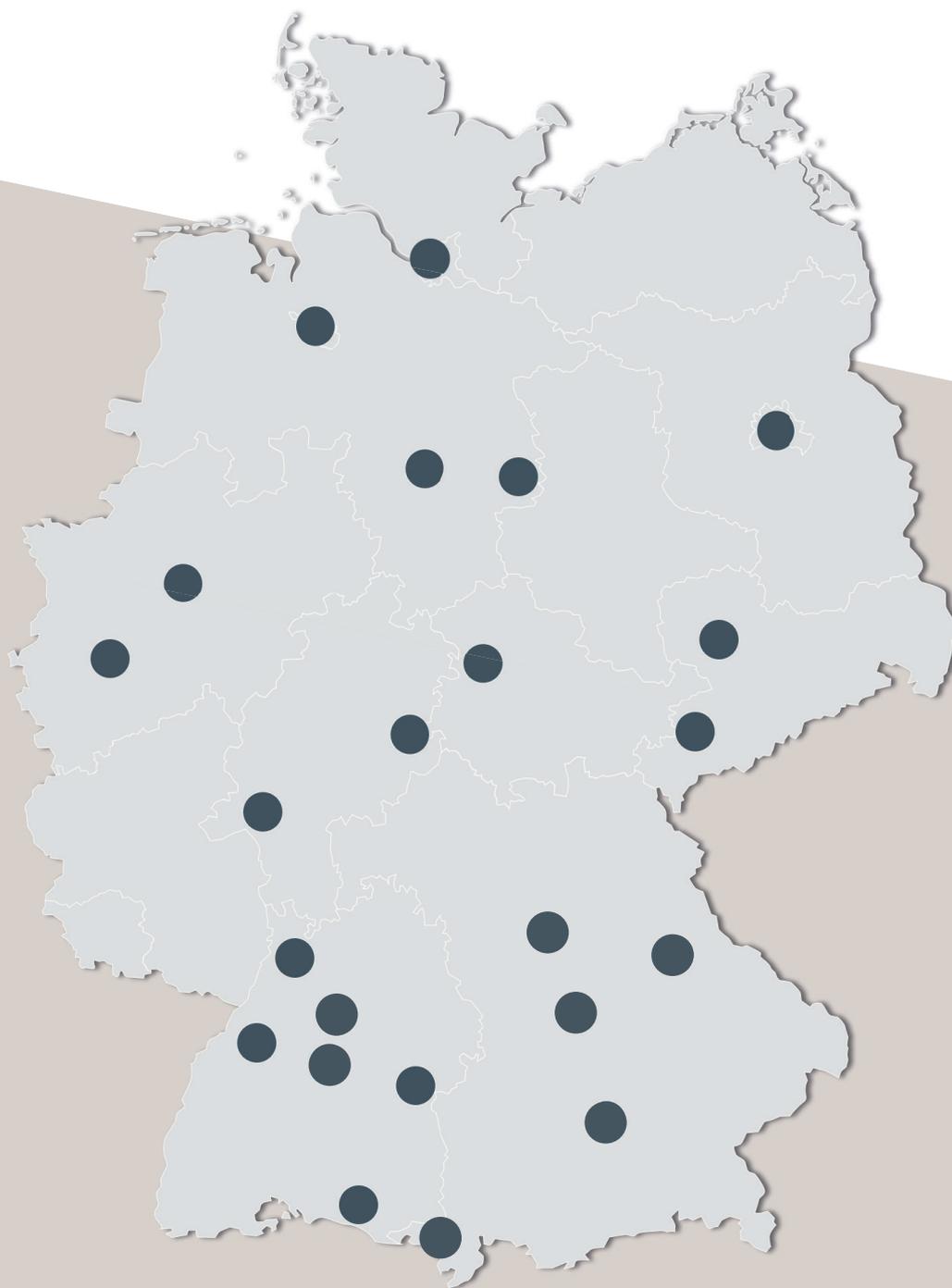
 <p>Ziele des Trainings</p>	 <p>Präsenztraining</p>
 <p>Inhalte des Trainings</p>	 <p>Onlinetraining</p>
 <p>Dauer der Veranstaltung</p>	 <p>Präsenz- und Onlinetraining</p>
 <p>Zielgruppe der Aus- und Weiterbildung</p>	 <p>Teilnehmeranzahl</p>

# INHALTSVERZEICHNIS.

VORWORT	3
BILDUNGSBERATUNG	4
ALLGEMEINES UND KENNZEICHNUNG	4
STANDORTE	6
ZERTIFIZIERUNG IM VERKAUF	7
Verkäufer/-in	7
Verkaufs- Assistenz	7
ZERTIFIZIERUNG ALS VERKÄUFER/-IN	8
MODULE DER ZERTIFIZIERUNG ALS VERKÄUFER-/ IN	9
ZERTIFIZIERUNG ALS VERKAUFS- ASSISTENZ	10
MODULE DER ZERTIFIZIERUNG ALS VERKAUFS- ASSISTENZ	10
ANFRAGE FORTBILDUNGSBEDARF	11

## Standorte

Durch die Zugehörigkeit der EDAG Akademie zur EDAG Group können wir Ihnen im Bundesgebiet verschiedene Schulungsstandorte anbieten. Gerne führen wir auch in Ihrer Ortsnähe die gewünschte Weiterbildung durch.



### EDAG Akademie Standorte Deutschland

- Region Ansbach
- Region Berlin
- Region Bremen
- Region Dortmund
- Region Fulda
- Region Ingolstadt
- Region Köln
- Region Lindau
- Region Magdeburg
- Region München
- Region Neckarsulm
- Region Regensburg
- Region Stuttgart
- Region Wiesbaden
- Region Wolfsburg
- Region Zwickau



### Zertifizierung im Verkauf

Sie sind in der Regel die erste und entscheidende Person im Kontakt mit Kunden und Kundinnen.

Deshalb spielt neben dem nötigen Fachwissen die Persönlichkeit im Verkauf eine wesentliche Rolle.

Die persönliche Motivation im Verkauf wird nicht nur durch eigenes Interesse getrieben, sondern auch maßgeblich durch den erfolgreichen Abschluss eines Verkaufsgesprächs beeinflusst, der als Grundlage für weiteres persönliches Engagement dient.

Werden Sie erfolgreich im Verkauf!



### Verkäufer/-in

Die Zertifizierung im Verkauf ist eine berufliche, personenbezogene Qualifizierung.

Durch die Ausbildung und Zertifizierung erwerben die Teilnehmer/-innen fundierte Kenntnisse in den Bereichen Kommunikation, Methodik und Rhetorik.

Ausgebildete Verkäufer/-innen sind in der Lage, kommunikativ und strukturiert Kundengespräche zu führen. Sie steigern die Zufriedenheit und damit den Umsatz.

### Verkaufs-Assistenz

Oft unterschätzt, doch immer präsent ist die Arbeit rund um den Verkauf.

Meistens sind sie die ersten Personen, die den Kontakt mit der Kundschaft aufnehmen. Somit spielen sie eine wichtige Rolle in der Kundenzufriedenheit und ihre Arbeit ist vorbereitend für den Verkäufer / die Verkäuferin.

Somit ist ein kommunikativ gepflegter Umgang der Verkaufs-Assistenz ausschlaggebend für den Kunden-umgang im weiteren Verlauf.

Wer in diesem Bereich seinen Umgang mit Menschen stärkt, den erwarten oftmals neue berufliche Möglichkeiten.



## Zertifizierung als Verkäufer-/ in



Sie sind in der Lage, Kundenbeziehungen aufzubauen und eine hohe Kundenzufriedenheit herzustellen.

Sie werden bedarfsgerechte Kommunikationsmöglichkeiten einsetzen.

Sie können mithilfe des vermittelten Wissens auf herausfordernde Kunden-/ innen souverän eingehen.

Durch den Einsatz von Konfliktlösungen können Sie mit Menschen unterschiedlicher Konfliktpotentiale umgehen.



- Selbstbild / Fremdbild
- Phasen eines Verkaufsgesprächs
- Grundlagen der Kommunikation
- Rhetorik
- Reklamation und Beschwerde
- Konfliktmodell
- Kommunikation am Telefon und online
- Teamführung
- Rechtliche Aspekte
- Praktische Anwendungen und Übungen



### Weitere Eckpunkte:

	3 Module – jeweils 4 Tage
	Mitarbeiter-/ innen im Service
	Max. 9 Teilnehmer-/innen
	Präsenztraining

## Module der Zertifizierung als Verkäufer-/ in

### Modul VK-1

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie kennen ihren Aufgabenbereich und wissen, worauf es im Verkauf grundsätzlich ankommt.</li> <li>• Sie kennen die Rahmenbedingungen erfolgreicher Gespräche.</li> <li>• Sie setzen bedarfsgerechte Kommunikationsmöglichkeiten ein.</li> <li>• Sie wissen, wie Sie Verkaufsgespräche professionell vorbereiten.</li> <li>• Sie kennen die 5 Phasen eines Verkaufsgesprächs und können es strukturiert durchführen.</li> <li>• Sie wissen, worauf es bei der Nachbereitung von Verkaufsgesprächen ankommt.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leitbild Verkäufer*in</li> <li>• Aufgaben im Verkauf</li> <li>• Grundlagen der Kommunikation</li> <li>• Rahmenbedingungen für erfolgreiche Gespräche</li> <li>• Einführung in die Psychologie des Verkaufs</li> <li>• Vorbereitung von Verkaufsgesprächen</li> <li>• Die 5 Phasen des Verkaufsgesprächs</li> <li>• Nachbereitung von Verkaufsgesprächen</li> </ul>

### Modul VK –2

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie wissen, wie man Sprache im Verkauf gezielt einsetzt.</li> <li>• Sie können verbale und nonverbale Signale Ihrer Kunden lesen.</li> <li>• Sie setzen Stimme und Körpersprache bewusst ein, um Ihr Gegenüber zu überzeugen.</li> <li>• Sie erkennen den Persönlichkeitstyp Ihrer Kunden und können sich optimal auf verschiedene Gesprächspartner einstellen.</li> <li>• Reklamationen und Beschwerden werden durch Sie fachmännisch gelöst.</li> <li>• Sie beherrschen verschiedene rhetorische Techniken und wenden sie im Gespräch gekonnt ein.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sprache im Verkauf</li> <li>• Sinneskanäle gezielt ansprechen</li> <li>• Verbale- und Nonverbale Signale erkennen</li> <li>• Stimme und Körpersprache gezielt einsetzen</li> <li>• Kundenpersönlichkeiten erkennen</li> <li>• Umgang mit verschiedenen Persönlichkeitstypen</li> <li>• Reklamations- und Beschwerde-Management</li> <li>• Anwendung rhetorischer Techniken im Verkaufsgespräch</li> </ul>

### Modul VK-3

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie kennen die Grundlagen digitaler Kommunikation im Verkaufsprozess.</li> <li>• Sie wissen, was es beim Verkaufsgespräch am Telefon zu beachten gibt.</li> <li>• Sie sind im Stande Teams zu bilden, diese zu führen und weiterzuentwickeln.</li> <li>• Konflikte begegnen Sie souverän.</li> <li>• Sie können rechtliche Aspekte wiedergeben.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitale Verkaufskommunikation</li> <li>• Verkaufen am Telefon</li> <li>• Teamentwicklung</li> <li>• Teamführung im Verkaufsumfeld</li> <li>• Umgang mit Konflikten im Team</li> <li>• Rechtliche Aspekte im Verkauf</li> <li>• Zusammenfassung und Wiederholung der Schlüsselkompetenzen</li> <li>• Vorbereitung auf die Zertifizierung</li> </ul>

## Zertifizierung als Verkaufs- Assistenz



Sie sind in der Lage, Kundenbeziehungen aufzubauen und eine hohe Kundenzufriedenheit herzustellen.

Sie werden bedarfsgerechte Kommunikationsmöglichkeiten einsetzen.

Sie können mit dem vermittelten Wissen auf „schwierige“ Kunden/-innen souverän eingehen.



- Selbstbild / Fremdbild
- Grundlagen der Kommunikation
- Kommunikation am Telefon
- Einwandbehandlung
- Reklamation und Beschwerde
- Praktische Anwendungen und Übungen

### Weitere Eckpunkte:

	2 Module – jeweils 4 Tage Zertifizierung - 1 Tag
	Mitarbeiter-/ innen im Service
	Max. 12 Teilnehmer/-innen
	Präsenztraining

### Module der Zertifizierung als Verkaufs- Assistenz

#### Modul VA –1

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie sind in der Lage, Kundenbeziehungen aufzubauen und eine hohe Kundenzufriedenheit herzustellen.</li> <li>• Sie werden bedarfsgerechte Kommunikationsmöglichkeiten einsetzen</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leitbild Verkaufs- Assistenz</li> <li>• Aufgaben im Verkauf</li> <li>• Grundlagen der Kommunikation</li> <li>• Kommunikation am Telefon</li> </ul>

#### Modul VA –2

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie sind in der Lage, Kundenbeziehungen zu vertiefen</li> <li>• Sie wenden Methoden zur Einwandbehandlung an</li> <li>• Sie nehmen Reklamationen und Beschwerden fachmännisch auf.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umgang mit „schwierigen“ Kunden</li> <li>• Einwandbehandlung</li> <li>• Reklamation und Beschwerde</li> <li>• Vorbereitung auf die Zertifizierung</li> </ul>

## Anfrage Fortbildungsbedarf

Es lassen sich nicht alle Aus- und Weiterbildungen in einem Katalog zusammenfassen. Daher entwerfen wir gerne auf Grundlage Ihrer Informationen ein maßgeschneidertes Training.

Wir bitten Sie, uns dafür die wichtigsten Fragen zu beantworten.

Branche/Tätigkeit:	
Zielgruppe:	
Alter der Personen:	
Anzahl der Teilnehmer/-innen (gesamt):	
Bevorzugte Wochentage:	
Reisebereitschaft vorhanden:	Ja / Nein <span style="float: right;">Umkreis:</span>
Betriebszugehörigkeit (Jahre) der Teilnehmenden:	

Themenwunsch:	
Anzahl der Fortbildungs- Tage:	
Welche Ziele müssen erreicht werden im Training?	
Was ist Ihnen dabei wichtig?	
Erfahrungen der Teilnehmer/-innen:	

# KONTAKT.

Ihr Ansprechpartner.

EDAG Akademie GmbH  
Sommerauer Straße 17  
91555 Feuchtwangen  
[www.akademie.edag.com](http://www.akademie.edag.com)

Stand: Januar 2024

[www.akademie.edag.com](http://www.akademie.edag.com)

Die EDAG Group ist weltweit  
an über 60 Standorten vertreten  
und weltweit vernetzt.

