# SALES- UND SERVICEFACHKRAFT

### ZIEL

Im Lehrgang werden die relevanten Basiskompetenzen in den Bereichen Dienstleistung, kundengerechte Kommunikation, Verkauf (Sales), Kundenbindung sowie Service- und Beschwerdemanagement erworben. Im Rahmen des Verkaufsprozesses von Fitnessund Gesundheitsdienstleistungen entwickeln die Teilnehmer ihre Fähigkeiten zur professionellen Terminvereinbarung und -sicherung am Telefon, zur bedarfsgerechten Beratung von Interessenten sowie zum professionellen Einsatz entsprechender Verkaufswerkzeuge und -techniken weiter. Zudem werden Kenntnisse in den Bereichen des Verkaufscontrollings und der Verkaufsorganisation erworben.



# ZIELGRUPPE/VORBILDUNG

Der Lehrgang stellt eine Basisqualifikation für alle Mitarbeiter, Fach- und Führungskräfte in Fitness- und Gesundheitsunternehmen dar, die durch ein professionelles Sales- und Serviceverhalten zum nachhaltigen Unternehmenserfolg beitragen wollen. Für die Teilnahme am Lehrgang sind keine besonderen Voraussetzungen erforderlich.

# BERUFLICHE QUALIFIKATIONSSTUFE

Fernstudien-DQR-Stufe 3; Basisqualifikation

Die Ausbildung führt zum Erwerb von Kenntnissen, die zur Berufsaufnahme befähigen bzw. einen Berufswechsel vorbereiten.

## EMPFOHLENE WEITERBILDUNGEN

- Fitnesstrainer/in-B-Lizenz
- Berater/in für Firmenfitness
- Unternehmensmanager/in



#### DAUER

3 Monate mit 4 Tagen Präsenzphase



#### ANERKENNUNG

Staatlich geprüft und zugelassen ZFU-Nr. 7315817





#### PRÜFUNG

#### Zulassung

Teilnahme an der Präsenzphase

#### Art

vor Ort: Klausur digital: Klausur



#### GEBÜHR

1.398,00 EUR; in 2 Raten zu je 699,00 EUR oder monatlich 170,00 EUR in 9 Raten; gesamt: 1.530,00 EUR

Preisvorteil nutzen: bis zu 20 % (Seite 138) Förderung möglich (Seite 138)



#### START

Jederzeit möglich



# INFOS/ANMELDUNG

QR-Code scannen







## INHALTE

(Auszug aus den Inhalten)



Dienstleistung und Service



Grundlagen der Kommunikation

- Kommunikationsmodelle
- Qualität von Kommunikation
- Sende- und Informationskanäle
- · Kommunikation in der Beratung



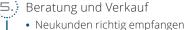
3. Grundlagen des Verkaufs

- Verkauf von Dienstleistungen
- Entstehung einer Nachfrage
- Aufgaben und Kompetenzen des Beraters
- Positive und bildhafte Verkaufssprache



Terminvereinbarung am Telefon





- Ablauf eines
- Beratungsgespräches
- Integration von Neukunden
- Verkaufsförderung Sales Promotion



← Verkaufsorganisation



Servicemanagement

- Zeit und Freizeit
- Grundlagen des Service
- Beschwerdemanagement



Controlling im Sales- und Servicebereich

Fachbereich | Management