



## Sales- und Servicefachkraft

Sie beherrschen den kundenorientierten Umgang mit Gästen in Fitness- und Gesundheitsunternehmen. Professionelles Serviceverhalten ist Ihnen ebenso vertraut wie ein zielgerichtetes Telefonat, kundengerechte Kommunikation und ein erfolgreicher Verkauf von Dienstleistungen.

 vor Ort  digital

☆☆☆ Basisqualifikation

### Ziel

Im Lehrgang „Sales- und Servicefachkraft“ werden die relevanten Basiskompetenzen in den Bereichen Dienstleistung, kundengerechte Kommunikation, Verkauf (Sales), Kundenbindung sowie Service- und Beschwerdemanagement erworben. Im Rahmen des Verkaufsprozesses von Fitness- und 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.

### Berufliche Qualifikationsstufe

Fernstudien-DQR-Stufe 3; Basisqualifikation  
Die Ausbildung führt zum Erwerb von Kenntnissen, die zur Berufsaufnahme befähigen bzw. einen Berufswechsel vorbereiten.

### Zielgruppe/Vorbildung

Der Lehrgang zur „Sales- und Servicefachkraft“ 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 „Sales- und Servicefachkraft“ sind keine besonderen Voraussetzungen erforderlich.

### Beschreibung

Der Lehrgang zur „Sales- und Servicefachkraft“ vermittelt allen Mitarbeitern, Fach- und Führungskräften in Fitness- und Gesundheitsunternehmen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Fähigkeiten, um ein professionelles Sales-, Service- und Dienstleistungsverhalten in der betrieblichen Praxis umsetzen zu können. Hierzu gehören insbesondere Kompetenzen im Rahmen der kundengerechten Kommunikation und zur Planung sowie Durchführung eines professionellen Service- und Beschwerdemanagements. Ebenso werden Fähigkeiten für eine bedarfsgerechte Beratung sowie für einen erfolgreichen Verkauf weiterentwickelt. Im Rahmen dieser Themengebiete eignen sich die Teilnehmer entsprechende Werkzeuge und Techniken an, wie beispielsweise die professionelle Terminvereinbarung und -sicherung am Telefon, die geeignete Gesprächsführung sowie die Bedarfsanalyse und Angebotspräsentation, um eine Beratung bzw. den Verkauf von Dienstleistungen, wie z. B. Fitnessmitgliedschaften, sowie von Zusatzangeboten erfolgreich durchführen zu können. Flankiert werden diese Fähigkeiten durch Kenntnisse im Bereich Verkaufscontrolling und -organisation.

### Empfohlene Weiterbildungen

(Ergänzend zu dem hier beschriebenen Lehrgang)

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

### Inhalte

(Auszug aus den Inhalten. Die vollständigen Beschreibungen finden Sie unter [bsa-akademie.de](http://bsa-akademie.de).)

1. Dienstleistung und Service
2. 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
4. Terminvereinbarung am Telefon
5. Beratung und Verkauf
  - Neukunden richtig empfangen
  - Ablauf eines Beratungsgesprächs
  - Integration von Neukunden
  - Verkaufsförderung – Sales Promotion
6. Verkaufsorganisation
7. Servicemanagement
  - Zeit und Freizeit
  - Grundlagen des Service
  - Beschwerdemanagement
8. Controlling im Sales- und Servicebereich

### Abschluss

Sales- und Servicefachkraft



### Anerkennung

Staatlich geprüft und zugelassen  
ZFU-Nr. 7315817

### Dauer

3 Monate mit 4 Tagen Präsenzphase

### 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 146)**  
**Förderung möglich (Seite 146)**

### Termine/Anmeldung

QR-Code scannen



### Prüfung

#### Zulassung

Teilnahme an der Präsenzphase

#### Art

- **vor Ort:** Klausur
- **digital:** Klausur