

# 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 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.



★★★  
**Basisqualifikation**

## 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

vor Ort

digital

## INHALTE

(Auszug aus den Inhalten)

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

**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

