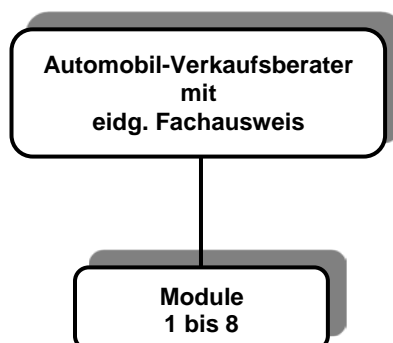


Modul 1

Verkaufpsychologie und Persönlichkeitsbildung



Modul 1 - Verkaufspsychologie und Persönlichkeitsbildung

2.1. Modulidentifikation

Voraussetzungen:	Anerkannter Berufsabschluss oder äquivalente Voraussetzungen
Kompetenz:	Die Absolventen erkennen den Stellenwert der Verkaufspsychologie und können gezielt auf die Bedürfnisse der Kommunikationspartner eingehen. Sie kennen die wichtigsten persönlichen Wirkungsmittel, können diese beurteilen und einsetzen und hinterfragen das eigene Verhalten und die persönliche Ausstrahlung kritisch. Sie wirken überzeugend und können selbstsicher vor anderen Menschen auftreten.
Kompetenznachweis:	Schriftliche und mündliche Prüfung, eventuell Rollenspiel.
Niveau:	3
Lernziele:	Die Absolventen <ul style="list-style-type: none">- erkennen die Bedeutung der Psychologie in Verbindung mit der Verkaufsmethodik und wenden sie an- nehmen ihre persönliche Wirkung und das eigene Verhalten situationsangepasst wahr und bewerten es- interpretieren die ICH-Zustände sowie deren Vor- und Nachteile- setzen sich mit den individuellen Aspekten der Selbstmotivation, des Selbstvertrauens, der Selbstsicherheit sowie der Persönlichkeitsentwicklung auseinander- kennen die Trends, die Wertgefühle von Zielgruppen- erkennen den ICH-Zustand des Gesprächspartners und verstehen es, angepasst darauf einzugehen- können das Kundenverhalten analysieren und entsprechend reagieren- sind mit den grundlegenden Kommunikationsregeln vertraut, erkennen die Transaktionsanalyse, die Körpersprache und die menschlichen Sinne und aktivieren sie als unterstützende Kommunikationsmittel- verstehen es, Möglichkeiten der Konfliktentschärfung aufzuzeigen und anzuwenden
Anerkennung:	Teilnehmer, welche den Kompetenznachweis erbringen, erhalten ein Zertifikat. Das Zertifikat wird als Teilabschluss der Automobil-Verkaufsberaterausbildung anerkannt.
Laufzeit:	3 Jahre
Modulprüfung:	Form: schriftlich Umfang: 100 Minuten Um die Modulprüfung zu bestehen, müssen 80% der Maximalpunktzahl erreicht werden.

2.2. Anbieteridentifikation:

Anbieter:	Auto Gewerbe Verband Schweiz (AGVS), Wölflistrasse 5, Postfach 64, 3000 Bern 22, Tel. 031 307 15 15, Fax 031 307 15 16
Angebotsform:	Tages-, Abend- oder Wochen-Kurse
Inhalte:	Anhang
Lernzeit:	24 Stunden
Gültigkeitsdauer:	5 Jahre
Bemerkungen:	keine

ANHANG:

1.1. VERKAUFSPSYCHOLOGIE

- die Bedeutung der Psychologie in Verbindung mit der Verkaufsmethodik erkennen und diese anwenden

1.2. DIE PERSON DES AUTOMOBILVERKÄUFERS

- die persönliche Wirkung und das eigene Verhalten in verschiedenen Situationen und sozialen Gruppen (Kleingruppe, Öffentlichkeit) wahrnehmen und bewerten
- das persönliche Erscheinungsbild und die eigenen Umgangsformen hinterfragen
- subjektive Vorurteile erklären, die persönliche Zeitstrukturierung und das individuelle Entscheidungsverhalten kennen und prüfen
- ICH-Zustände interpretieren sowie Vor- und Nachteile der ICH-Bereiche erläutern
- sich mit den individuellen Aspekten der Selbstmotivation, des Selbstvertrauens und der Selbstsicherheit sowie der Persönlichkeitsentwicklung und der Überzeugungskraft auseinandersetzen
- Lebenswerte (Trends, Wertgefühle) von Zielgruppen kennen
- Zuwendungs- und Transaktionsarten in Verkaufsgesprächen erklären
- den ICH-Zustand des Gesprächspartners, dessen Vorurteile und Ängste erkennen und angepasst darauf eingehen

1.3. ÖFFNUNG GEGENÜBER DEM KUNDEN

- das Kundenverhalten analysieren können und entsprechend reagieren
- mit den grundlegenden Kommunikationsregeln vertraut sein
- die Transaktionsanalyse, die Körpersprache und die menschlichen Sinne als unterstützende Kommunikationsmittel erkennen und aktivieren
- Möglichkeiten der Konfliktschärfung aufzeigen und anwenden

Bern, 02.07.2002/JF/hph