

Verkauf & Onboarding im Überblick

Gekürzt, korrigiert,
Stand 17.6.

1

1. Leitfaden Verkaufsgespräch (Seite 2-4)

Variante Papiervertrag

Variante digitaler Vertrag

2. Leitfaden Startpaket (Seite 5)

1. Dobok

2. Einweisungsgespräch

3. Leitfaden Einweisungsgespräch (Seite 6-8)

8 Schritte und
6x Papier

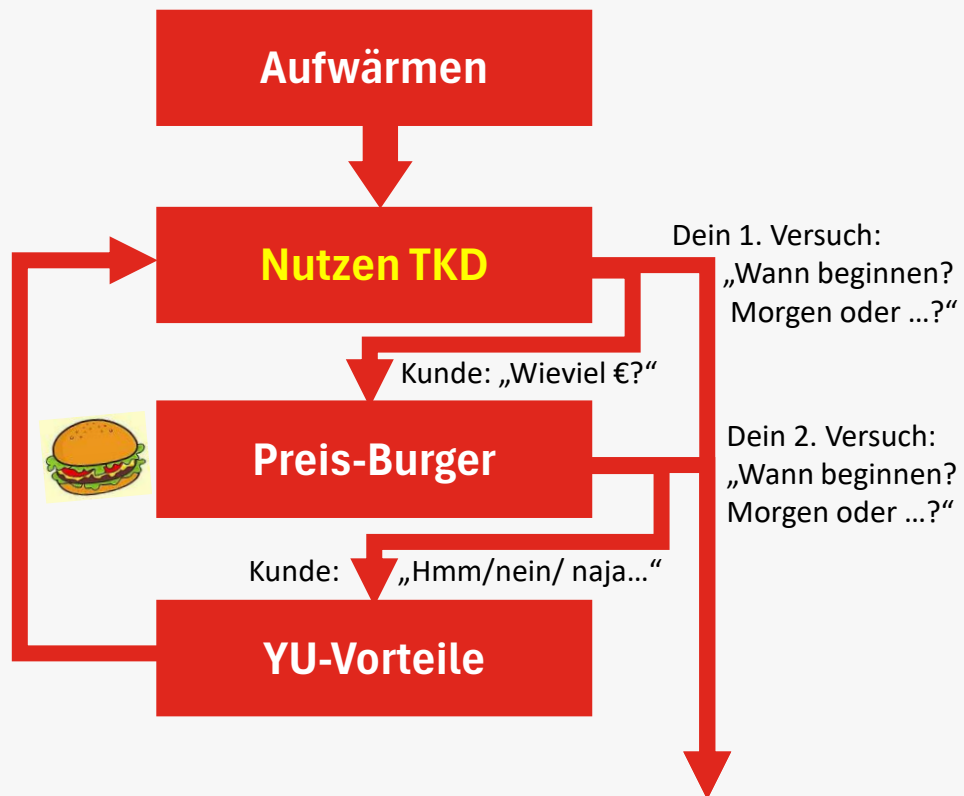
1x oder 2x pro Monat fixer Termin (fix im Kalender/Quartal) – Gruppengespräch.
Wenn Termin nicht wahrgenommen wird → Folgetermin
Wenn 2. Termin auch nicht wahrgenommen wird – verfällt das Angebot



YU
TAEKWONDO

1. Teil Verkaufsgespräch: Leitfaden

Situation: Erstkontakt – Kunde steht im Dojang hat beim Training zugeschaut/mitgemacht, Start Verkaufsgespräch



Aufwärmen: Wie finden Sie (Ihr Kind) das Training? Was interessiert Sie am TKD?
Wo von YU erfahren? Vorkenntnisse Kampfkunst? Hätten Sie Lust?

IMMER erst Nutzen TKD:

- 1) **super-gesund** (mehr als meisten Sportarten, weil vielseitig – ausgeglichen)
- 2) **für Körper UND Persönlichkeit** (mehr als meisten Sportarten)
- 3) vermittelt **auch Werte** (Unterschied zu Fitnessstraining)

„Preis-Burger“ = Info + Preis + Info (NIE nur Preis allein nennen und dann schweigen!)
 > Info: TKD lernt man nicht in 4 Wochen. Sinnvoll mind. 6 Monate. Es gibt 3 / 6 / 12 Monate, meist 6.
 > Preis: 3Mo=€x, 6Mo=y, 12Mo=z (siehe Preisliste)
 > Info, sofort weiter: „damit ... in allen YU-Standorten, fast jeden Tag, jede Woche“ → sofort weiter:
 Empfehlung: „die meisten nehmen - also → welchen? 6 Monate? OK?“

YU-Vorteile:

- 1) 28 Standorte, über 100 Trainer,
- (wenn nötig) 2) über 3.500 Mitglieder,
- 3) jeden Tag, jede Woche,
- 4) für Familien, Akrobatik, Selbstverteidigung, Workshops, Camps, Turniere, ...

„schauen wir uns die Mitgliedschaft an, ok?“



Papiervertrag oder digitaler Vertrag (Magicline)

siehe nächste Seiten
gemeinsam ausfüllen



YU
TAEKWONDO

2. Teil V-Gespräch: wenn Papiervertrag

Situation: du hast den ersten Teil Verkaufsgespräch (Seite 2) erledigt – Kunde zeigt Kaufbereitschaft

Verwende möglichst den digitalen Vertrag – falls nicht möglich, dann den Papiervertrag (NEUE VERSION)

Tipps für deinen Text: DU FÜHRST! Wenn Kunde Fragen stellt – antworte möglichst kurz, mach neugierig auf die Einweisung und rasch wieder zurück zum Vertrag.

1. Papiervertrag:
Start mit **PERSÖNLICHE DATEN**

2. Kästchen STARTPAKET

JETZT TERMIN
Einweisung fixieren!

3. Kästchen ALLF.BEENDIGUNG

4. VERTRAGSDATEN

5. MINDESTLAUFZEIT

Rest ausfüllen, Unterschriften

Warum mit Daten starten: Psychologie - Daten ausfüllen gewöhnt Kunde an Vertrag.

„Sie brauchen **STARTPAKET € 119 = 1) Dobok (€ 75) + 2) Einweisung**“ (→ Inhalte, Argumente siehe Seite 5)

„**EINWEISUNG - JETZT TERMIN FIXIEREN!** (→ Inhalte, Argumente siehe Seiten 6-8)
Tipp: Gruppentermin in deiner Sprechstunde laut deinem Stundenplan.

„Falls Sie mal Vertrag beenden – bitte **NUR** schriftlich: Mail / Brief – nicht per Telefon“ (ungültig, weil Fake möglich)

Kündungsverzichtszeit und Kündigungsfrist erklären.

Mindestlaufzeit erwähnen, dass = Kündungsverzichtszeit PLUS Kündigungsfrist (ab Vertragsbeginn).

Kunde bekommt per Mail: Vertrag, AGB, erste Infos, Zahlungstermine – zum Einweisungsgespräch kommen, ok?

2. Teil V-Gespräch: wenn digitaler Vertrag

Situation: du hast den ersten Teil Verkaufsgespräch (Seite 2) erledigt – Kunde zeigt Kaufbereitschaft

Verwende möglichst den digitalen Vertrag – falls nicht möglich, dann den Papiervertrag (NEUE VERSION)

Tipps für deinen Text: DU FÜHRST! Wenn Kunde Fragen stellt – antworte möglichst kurz, mach neugierig auf die Einweisung und rasch wieder zurück zum Vertrag.

1. In Magicline: „Neuer Vertrag“

In ML bei „Interessenten“ re oben oder li unten „VERKAUFSTOOL STARTEN“ – über Browser meist schneller

2. „Paket“: KK / Kinder... / Erwachs.

3. „Vorschau“ – 3 / 6 / 12 Monate

JETZT TERMIN
Einweisung fixieren!

1. 3 / 6 / 12 Monate, wie im Verkaufsgespräch erwähnt.
2. Vertragsstart nächster 1., „Sie können sofort nutzen – diese Tage werden aliquot verrechnet.“
3. „Laufzeit“ erklären – Vertrag ist IMMER „UNBEFRISTET“ – beenden NUR mit Kündigung → Kündigungsfrist = xy
4. **PAUSCHALEN - Startpaket:**
„Sie brauchen STARTPAKET € 119 = 1) Dobok (€ 75) + 2) Einweisung“ ... (→ Inhalte, Argumente siehe Seite 5)
„EINWEISUNG - JETZT TERMIN FIXIEREN!“ (→ Inhalte, Argumente siehe Seiten 6-8)
Tipp: Gruppentermin in deiner Sprechstunde laut deinem Stundenplan.

4. Mitgliedsdaten usw.

5. Zusammenfassung → → →

6. Alle Kästchen anhaken,
(Bei Bedarf „Startpaket“ oder „AGB“
als pdf zum Anschauen anklicken),
7. Alle Unterschriften digital

Zusammenfassung: Daten nochmal mit Kunde checken – wichtig – mit Stift am Screen immer hinzeigen:

1. Ihre Adresse – so ok?
2. Ihre Zahlungsinfos – so ok? - **Unterschrift**
3. Vertragsdaten – wie schon vorher besprochen (Nutzungsbeginn / Vertragsstart)
4. „wie schon gesagt – Mitgliedschaft ist unbefristet, das steht hier bei „Verlängerung“=„auf unbestimmte Zeit“.
Deshalb „6 Mo Kündungsverzicht“ (im Bildschirm wird das „Kündigungsfrist“ genannt)
Wenn Sie mal beenden wollen, dann „Kündigungsfrist für Vertragsverlängerung ... (z.B.) 3 Monate“ einhalten, ok?
5. Pauschalen – **Startpaket** – wie besprochen (siehe oben)

Erklären: Autom.Zusendung

„Sie bekommen automatisch und sofort an Ihre Mailadresse: Vertrag, AGB, Startpaket, erste Infos, Zahlungstermine.
Bitte im Kalender fix notieren: Einweisung!“

Leitfaden Startpaket

Inhalte Startpaket

1. Dobok

Wert € 75.
(Bei €35-Aktion nur geliehen)
Startpaket kann um €35
rabattiert werden, sofern diese
Aktion beansprucht wurde.

2. Einweisung

Wert € 44 (in Summe = € 119).
Termin im Verkaufsgespräch
fixieren. Wird Termin nicht
wahrgenommen, ist das Sache
des Kunden, der Wert verfällt.

Startpaket ist keine Mogelpackung, sondern eine **Notwendigkeit**.
Wird das Startpaket korrekt „vorverkauft“, dann ist das beim Vertrag kaum noch Thema.
Reihenfolge, Argumentation und „Selbstverständlichkeit“ sind entscheidend!

Erkläre Startpaket so: „beinhaltet 1. Dobok, 2. Einweisung“
„ohne geht´s nicht – lieber Kunde, Sie brauchen Dobok und Einweisung“ – warum?

Nur falls notwendig erkläre die Notwendigkeit so:

1. notwendig für: risikofreies und optimales Training, außerdem viele interessante und wichtige Informationen für optimales Training und gute Abwicklung.

2. Einweisungsgespräch INHALTE → siehe Seiten 6-8

- Nur im Erwachsenen-Startpaket: zusätzlich Hyong-E-Book und GFBB-4-Wo-Gutschein.
- Tipp: erspare dir unnötiges Argumentieren mit Kunden, erwähne Buch und Gutschein nicht unbedingt. Manche Kunden kommen auf die Idee, dass es ohne Buch/Gutschein billiger sein könnte (falsch).
- Und so bekommen Kunden das E-Hyong-Buch und GFBB-Gutschein:
digitaler Vertrag → sofortiges E-Mail mit allen Vertragsdokumenten, inkl. pdf mit QR-Code und Links zu Buch und Gutschein.
Papiervertrag → Papiersseite „Startpaket“ (unterschiedlich für KK oder älter!) überreichen.

Leitfaden Einweisungsgespräch

Vergleiche Seiten
4 und 5

6

Termin für Einweisungsgespräch **noch IM Verkaufsgespräch vereinbaren**. Aber KEIN Einweisungsgespräch im Verkaufsgespräch!

8 Themen besprechen:

Lege mehrere Kunden zusammen auf einen einzigen Termin – Gruppentermin!
Verwende für diesen Termin deine im Stundenplan fixierte Sprechstunde.

6x Unterlagen überreichen:

1. Warum EINWEISUNG?

„TKD ist toller Sport für Körper UND Persönlichkeit und besonders risikoarm – sofern Kodex und Regeln, Inhalte und Möglichkeiten des TKD bekannt sind und eingehalten werden – Einweisung ist Voraussetzung für wirkungsvolles, verletzungsfreies Training mit viel Spaß in der Gemeinschaft.“

Onboarding-Flyer für Erwachsene oder Kinder

2. Onboarding - Flyer

Onboarding Flyer verteilen und Punkt für Punkt kurz besprechen.

3. Was ist TKD

„Meister ist nicht nur Trainer/mehr Kicks als Karate/auch Persönlichkeitsentwicklung/Selbstschutz“

A4 „Was ist Taekwondo“

4. Anamnese

„deine Entwicklung, Ziele und Erfolge sind uns wichtig – bitte jetzt / hier ausfüllen“

Anamnese-Formular Erw./Ki

5. Kodex

Überreichen → Punkte 3.2. von Seite 21 bis 24 besprechen (Gruß, Kaugummi, Etikette, Regeln)

Kodex überreichen

6. Stundenplan

Stundenplan (nochmals überreichen!) – relevante Stunden anzeichnen, Trainer vorstellen (Name) Worum geht es im normalen Training, in Akrobatik, in Kimoodo usw., Praxistipps – siehe Folgeseite, ML-App vorstellen, auch Merchandise und Camps usw. anbieten

Stundenplan überreichen

7. Erreichbarkeit

Erreichbarkeit – Visitenkarte und möglichst Infoseite WS, Camp oder wo in Homepage zu finden

„Formular Erreichbarkeit & Regeln“ oder Visitenkarte

8. Du: „noch Fragen?“

Wenn vorhanden: Info zu WS / Camps und wo in HP zu finden (→ bei „News“)



YU
TAEKWONDO

Leitfaden Einweisungsgespräch

YU-TAEKWONDO - FRANCHISE

Sprach sofort nach Vertragsabschluss vereinbaren. KEIN Einweisungsgespräch im Verkaufsgespräch!
 Lege mehrere Kunden zusammen auf einen einzigen Termin.
 Verwende für diesen Termin deine im Stundenplan fixierte Sprechstunde.

6x Unterlagen überreichen:

Onboarding-Flyer Erwachsene oder Eltern

A4 „Was ist Taekwondo“

Anamnese-Formular Erw./Ki

Kodex überreichen

Stundenplan überreichen

„Formular Erreichbarkeit & Regeln“ oder Visitenkarte

Onboarding-Flyer: Version für Erwachsene oder Kind?

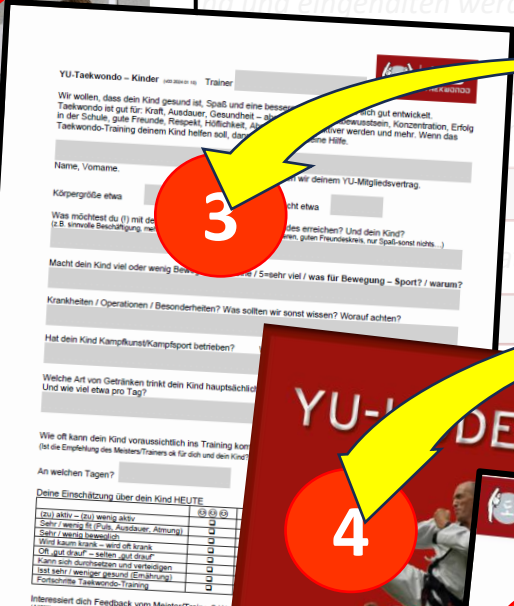
Anamnese: Version für Erwachsene oder Kind?



1



2



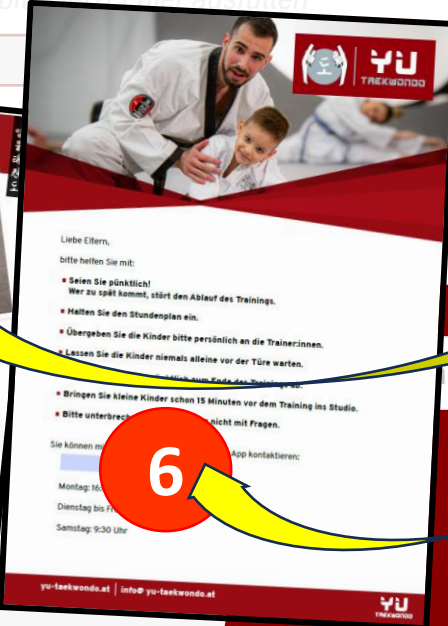
3



4



5



6

Du: „noch Fragen?“

Wenn vorhanden: Info zu WS / Camp

Zusatztipps Einweisungsgespräch

EMPFEHLUNG 1: möglichst diese Themen nicht im Verkaufsgespräch – wird zu lang, Kunde merkt sich nicht viel.

EMPFEHLUNG 2: gute Zeitpunkte für diese Themen (oder nur Auswahl daraus)

- a) vereinzelt NACH der Unterschrift im Vertrag ODER noch viel besser:
- b) im Einweisungsgespräch zu Beginn (bei Punkt 1)

8

Diese Themen kannst du mit **Neukunden besprechen** (Zeit?, Interesse?)

1. Warum überhaupt

„TKD ist toller Sport für Körper UND Persönlichkeit und besonders risikoarm – sofern Kodex und Regeln bekannt sind und eingehalten werden – Einweisung ist Voraussetzung für wirkungsvolles, verletzungsfreies Training mit viel Spaß in der Gemeinschaft.“

Worüber du bei Punkt 1 im Einweisungsgespräch auch informieren kannst - Deine Trainingsempfehlungen für Anfänger:

VORSCHLÄGE (such dir das für deine Kunden Interessanteste heraus – keinesfalls sollst du alles „herunterbeten“ 😊)

1. Mindestens 2 x / Woche trainieren, ideal 3 x.
2. Nach 2 Tagen Training hintereinander Regenerationstag.
3. Optimaler Trainingserfolg: Inhalte aus dem Training Zuhause wiederholen, üben.
4. Dehnbarkeit: täglich mehrfach, auch Zuhause, z.B. morgens.
5. Alle erlernten Formen (Hyeong, Poomsae) mehrmals wöchentlich selbständig / auch allein wiederholen
6. Optimale Kondition: 1x wöchentlich zusätzlich ein lockeres Lauftraining.
7. Vor Prüfungen selbstständig mit den Inhalten für die Prüfung auseinandersetzen. Höhere Gurte / Meister helfen gerne – einfach fragen.
8. Tipps aus der Trainerakademie, z.B. versuchen die Techniken mitzusprechen während man eine Form läuft
9. Ernährung: nur leichte oder keine Mahlzeiten bis 30 min vor dem Training, wenig Zucker und ungesunde Fette
10. Umgang mit leichten Verletzungen: "um Verletzungen herum trainieren" , also trotzdem ins Training -> beschleunigt Heilungsprozess)

