



Telefontraining (Telefon-Aufbau-Training)

Überzeugend reden und argumentieren, erfolgreich und sicher auftreten
Kommunikation mit Kunden per Telefon / Telefonmarketing

Das Telefon ist der direkte Draht zum Kunden. Es schafft den „Live-Kontakt“, und das sehr preiswert. Das gilt auch für den Telefonverkauf, der Zeit und Kosten spart und höchst effizient sein kann. Dazu ist jedoch eine gekonnte, rationelle und versierte Telefon-Verkaufs-Technik erforderlich, ohne die das Verkaufen am Telefon leicht zum Frusterlebnis werden kann. Sie erfahren, wie das absatzpolitische Instrument Telefon effektiv durch kundenorientiertes Verhalten genutzt werden kann.

Angesichts eines immer umfangreicheren Angebots vergleichbarer Produkte und Dienstleistungen erhält die Persönlichkeit des Verkäufers eine entscheidende Bedeutung für den Verkaufserfolg eines Unternehmens. Für den ersten Eindruck am Telefon gibt es keine zweite Chance. Was können Sie tun, damit bei Ihren Kunden ein erstes positives Bild entsteht? Der Telefon-Verkäufer soll nicht als "Überredungskünstler" auftreten, sondern muss als Problemlöser neben soliden Fachkenntnissen auch über gute rhetorische Fähigkeiten verfügen. Die clevere Organisation im Telefon-Verkauf ist deshalb heute ein wichtiger Erfolgsfaktor.

1. Lernziele

In diesem Seminar können Telefon-Verkäufer ihr eigenes Kommunikationsverhalten erkennen und mit Hilfe gezielter Anleitung ihre persönliche Darstellung und Wirkung auf Kunden verbessern. Einzelne Lernabschnitte werden durch Übungen mit einer Video-Anlage ergänzt

Das Seminar soll die Teilnehmer dazu befähigen, Kundengespräche und Telefonmarketing erfolgreicher durchführen zu können. Im einzelnen gehören dazu z.B. Fähigkeiten wie Beziehungsaufbau, Erfassen der Stimmungslage und Interessen des Kunden, Eingehen auf Kundenwünsche, klare und verständliche sprachliche Ausdrucksweise und eine offene, verbindliche Gesprächsführung.



SEMINARE

2. Lerninhalte

- Persönlichkeit des Verkäufers - Ausstrahlung und Auftreten
- Einstellung auf unterschiedliche Gesprächspartner und -situationen
- Bedeutung von Sprachverhalten und Wortschatz
- Gesprächsführung und Kommunikationsregeln
- Argumentationshilfen für typische Gesprächssituationen
- Wie erhöhe ich meine verkaufsaktive Zeit?
- Die wichtige Gesprächsvorbereitung
- Kundenorientierte Argumentation, „Schwierige Kunden“, gibt es die?
- Gezielte Neukundenansprache
- Kunden per Telefon zu einer Kaufentscheidung führen

3. Methodisches Vorgehen

Im Vordergrund steht das Ausprobieren und Üben typischer im beruflichen Alltag stattfindenden Kontakte im Vertrieb und Telefonmarketing. Das methodische Vorgehen gestaltet sich praxisorientiert durch Einzel- und Gruppenarbeit und Rollenspiele sowie unterstützt durch die Aufzeichnung der Übungen und Feedback mit individuellen Hilfen.

4. Ihr Nutzen:

Das Seminar befähigt Sie dazu, individuelle Telefonierqualitäten im Vertrieb und Telefonmarketing zu überprüfen und das eigene Telefonverhalten, wo nötig und gewünscht, zu optimieren.

5. Teilnehmeranzahl und Dauer:

Da großen Wert auf das Üben und Reflektieren im Rollenspiel gelegt wird, sind nicht mehr als 8-10 Teilnehmer und ein Zeitrahmen von 2 Tagen vorgesehen.

Das Seminar ist Baustein eines zweiteiligen Telefontrainings. Im Mittelpunkt des ersten Teils steht der Umgang mit dem Telefon. Gerne senden wir Ihnen die ausführliche Programmbeschreibung zu!

Termine:

Für aktuelle Termine und eventuelle Terminänderungen siehe:
http://www.foreward.de/aktuelle_seminartermine.htm