

Mitarbeitertraining „Erfolg durch professionelle Telefonie“

Die konsequent professionelle Vor- und Nachbereitung sowie zielorientierte Durchführung telefonischer Kundengespräche sind einer der wichtigsten Bausteine für Ihren Verkaufserfolg. Oft werden aber die Möglichkeiten, Grenzen und „Fallstricke“ unterschätzt. Erhalten Sie durch dieses Praxistraining wertvolle Tipps, um Ihr Telefonverhalten auch nach dem Seminar stetig zu verbessern.

Ihr Benefit

Sie lernen...

- ... die wichtigsten Elemente der Kommunikation am Telefon kennen
- ... den Einsatz entscheidender Gesprächstechniken für serviceorientiertes Telefonieren
- ... wie Sie Sympathie wecken, Telefonate kundenorientiert führen, Gespräche positiv abschließen - und selbst in kritischen Momenten Ruhe und Serviceorientierung bewahren
- ... wie Sie ein für beide Gesprächsseiten befriedigendes Ergebnis zu erzielen

Die Trainings-Inhalte

- **Psychologie**
 - *Die Stimmung macht's* – geeignete mentale Vorbereitung auch auf „schwierige“ Telefonate
 - *Nur kein Stress*: Telefon, Sprech- und Gedankendisziplin
- **Kundenservice und Kundenorientierung**
 - *Was willst Du?* Kundenanalyse und Kundenerwartung klären
 - *Kommen Sie in Stimmung*: So sammeln Sie mit Ihrer Stimme Sympathiepunkte
- **Gesprächsverhalten**
 - Konsequente Gesprächsvorbereitung – Möglichkeiten und Grenzen von Telefonleitfäden
 - Der optimale Einstieg
 - *Was haben Sie gesagt?* Aktives Zuhören, kundenorientiertes Argumentieren und besseres Verständnis
 - Fragetechniken zur aktiven Gesprächssteuerung, wie Sie Einwänden professionell begegnen, Anrufe professionell weiterleiten und Gespräche positiv beenden
 - Was ist der wesentliche Nutzen für meinen Kunden? Und wie stelle ich diesen dar?
 - *Der letzte Satz bleibt hängen*: „Call to act“ und der positive Abschluss
 - *Nach dem Spiel ist vor dem Spiel* - die konsequente Nachbereitung von Kundentelefonaten
- **Erfolgreich in unterschiedlichsten Gesprächssituationen**
 - Umgang mit „schwierigen“ Gesprächspartnern
 - Beschwerden kundenorientiert bearbeiten
 - „Nein-Verkauf“: Wie kommunizieren Sie, dass etwas nicht möglich ist? Wie vereinbaren Sie Liefertermine und reagieren bei Lieferverzug?
 - Darf es noch etwas mehr sein? Cross-Selling und Up-Selling

Die Trainings-Methoden

- Trainerinput
- Kurzvorträge
- Gruppenarbeit
- Rollenspiele
- Diskussion von Praxisbeispielen
- Training mit mobiler Telefonanlage, Aufzeichnung und Analyse der Gespräche

Ideal für...

- Mitarbeiter mit telefonischem Kundenkontakt aus den Bereichen
- Vertriebsinnendienst, Kundenservice, Telefonservice, Telefonzentrale
- Assistenz und Sekretariat des Vertriebsleiters/vertriebsverantwortlichen Geschäftsführers