

Das ERSTE, was der Kunde dem Verkäufer abkauft, ist der Eindruck den dieser vermittelt.

Das erste Verkaufsobjekt sind SIE!

### Ihr Nutzen

Dieses Seminar bietet Hilfestellung, um Ihre individuellen Ziele (z.B. Neukundengewinnung, Terminvereinbarung, Zusatzumsatz, Abschlüsse,...) beim Telefonieren zu erreichen. Um Telefonprofi zu werden, sind vor allem Zuhörqualitäten gefragt. Deshalb ist es wichtig, wie Sie mit aktiven Zuhören und geschickter Frage- / Argumentationstechnik das Telefonat steuern können.

### Preis pro Teilnehmer

EUR 700,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

### Seminardauer

2 Tag(e)/Day(s)

### Seminarinhalte

Tag 1

#### \* Besonderheiten beim Verkaufen am Telefon

- Meine Einstellung zum Telefonieren
- Unterschiede zum persönlichen Gespräch
- Realistische Ziele festlegen

#### \* Die Vorbereitung

- Über meinen Kunden informieren
- Aufhänger definieren
- In den Kunden einfühlen

#### \* Der Gesprächsablauf

- Der passende Gesprächseinstieg
- Aufmerksamkeit erzeugen
- Die Bedarfserhebung
- Kundennutzen präsentieren
- Das konkrete Angebot

#### \* Sprache, Gesprächstechnik, Fragetechnik

- Sprechtechnik und Wahrnehmung
- Das Grundprinzip der Fragetechnik
- Richtiges Zuhören
- Einfühlungsvermögen

Tag 2

#### \* Einwandbehandlung und Abschlusstechniken

- Einwände / Vorwände
- Argumentation / Gegenargumentation
- Kaufsignale erkennen
- Abschliessen und Vereinbarungen treffen
- Richtiges Zusatzverkaufen
- Die Verabschiedung

#### \* Problembehandlung / Reklamation

- Ablauf einer Reklamation
- Lösungen anbieten
- Vereinbarungen treffen

#### \* Nachbearbeitung des Gesprächs

#### \* Aktionen nachtelefonieren

- Tipps für Aussendungen
- Richtiges Nachtelefonieren

### Voraussetzungen

Visitenkarte Telefon~3741

Erfolgreich Verkaufen~5755

oder dem entsprechende Kenntnisse

### Hinweise

Zu diesem Thema bieten wir Ihnen begleitende Coaching- bzw. Consultingleistung an. Z.B. erstellen wir Ihnen gerne professionelle Telefonleitfäden und trainieren Ihre Mitarbeiter darauf.

Version:

#### \* Neukundenakquisition am Telefon

- Die Besonderheiten bei der Neukundenakquisition
- Sich selbst motivieren

#### \* Telefonleitfaden als Unterstützung

- Die Elemente eines Telefonleitfadens
- Entwicklung eines individuellen Telefonleitfadens

### Methodik

Wir arbeiten an konkreten Beispielen aus Ihrem Umfeld. Mit einer Telefonanlage bzw. mehrerer Videoanalysen wird an konkreten praktischen Beispielen der Teilnehmer geübt.

