

ÜBERZEUGEND TELEFONIEREN

für Verkäufer und alle Mitarbeiter, die kundenorientiert am Telefon agieren müssen

2-tägiges Training (nur firmenintern)

Trainingsziel

Durch das Training "Überzeugend telefonieren" sollen die Teilnehmer Möglichkeiten erkennen, das wichtige Kommunikationsmittel Telefon angstfrei und ohne Vorurteile einzusetzen.

Durch praktisches Herausarbeiten sollen die Vorteile einer guten Vorbereitung, der freundliche, bewusste Umgang mit dem Gesprächspartner sowie die Möglichkeiten einer offenen Kundenbeziehung - auch am Telefon - verdeutlicht werden. Ziel ist es, das Telefon effektiv und professionell zu nutzen.

Trainingsinhalte

- Was verkaufen wir? ... Persönlichkeit, Ziele, unser Unternehmen?
- Welche psychologischen Basics erleichtern das Telefonieren?
- Wie erhöhen wir unsere Terminierungsquote bei der Telefonakquisition?
- Welche Chancen können wir durch das richtige Telefonieren umsetzen?
- Welche Vorbereitung ist vor dem telefonieren der Wegbereiter für den Erfolg des Gespräches?
 - Schreibtischmanagement und Organisation
 - Persönliche Einstellung und Ausstrahlung
- Das Telefonat:
 - Der Start kann entscheidend für das Gespräch sein
 - Wann zuhören - wann reden? Was können wir am Gesprächspartner, was an uns intuitiv „beobachten“?
 - Was sind schwierige Fragen und Verhaltensweisen? Wie gehen wir damit um?
 - Reklamationsbehandlung am Telefon
 - Wie wenden wir Erfahrenes in der Praxis an?
 - Ist der Kontakt mit dem Auflegen des Telefonhörers beendet?
- Praktisches Training am Telefon mit Praxisfällen der Teilnehmer

Trainingskonzept

Der Lernerfolg wird durch das Einbeziehen der täglichen Arbeitspraxis gewährleistet. Durch praktische Übungen im Team, werden Praxisfälle transparent gemacht und eigene Verhaltensweisen am Telefon bewusst erlebt.

Nicht ein "pauschales Telefongespräch", sondern der individuelle Umgang mit dem Arbeitsinstrument Telefon sollen die persönlichkeitsgerechte Handhabung desselben ermöglichen. Hierzu erhalten die Teilnehmer neben den Arbeitsblätter auch spezielle Merkkarten.

Am Ende steht die Erarbeitung des persönlichen Telefonkonzeptes als Hilfsmittel für die tägliche Praxis.

Am Ende des Trainings erhält jeder Teilnehmer ein persönliches Teilnahmezertifikat