

Telefontraining: Überzeugen und Verkaufen am Telefon

Kunden am Telefon gewinnen, begeistern und binden

Möglichkeit eines firmenspezifischen **Inhouse-Trainings**:

Das Seminar kann auch als individuelle Veranstaltung für Ihre Firma durchgeführt werden. Die Schwerpunkte passen wir dann selbstverständlich Ihren Bedürfnissen und Ihrer Zielgruppe an.

Auch dieses Seminarthema bieten wir in mehr als 30 Sprachen an.

Trainings-Ziel:

Ein Großteil der Kundenkontakte findet am Telefon statt. Daher ist das Telefon ein verkaufsförderndes Instrument bei der Gewinnung neuer Kunden und der Bindung alter Kunden. Über die bekannten Elemente im Verkaufstraining hinaus gelten beim Überzeugen und Verkaufen am Telefon ganz besondere Kniffe und Tricks. Nur wenn Sie diese Kniffe kennen und beherrschen, wird Ihr Telefon zum Werkzeug für Ihren Erfolg.

Dieses intensive Telefontraining befähigt die Teilnehmer, am Telefon verkaufsfördernde Dialoge zu führen, Termine gezielt zu vereinbaren und Kaufabschlüsse zu erzielen. Hierzu vermittelt das Training ein effizientes Know-How aus telefonspezifischen Techniken und Kniffen aus der Rhetorik, der Verkaufspsychologie und der Kommunikationspsychologie.

In dieser Telefonschulung entwickeln und verfeinern die Teilnehmer ein fundiertes Handwerkszeug, mit dem es ihnen leicht fallen wird, ihr Unternehmen und dessen Produkte/Dienstleistungen in Telefongesprächen überzeugend darzustellen und erfolgreich zu verkaufen.

Zielgruppe:

Alle Personen, die sich, ihre Ideen und ihre Produkte bzw. Dienstleistungen am Telefon überzeugend darstellen und verkaufen wollen. Anfänger werden grundlegend qualifiziert. Fortgeschrittene bekommen ihren Feinschliff.

Trainings-Inhalte:

- Treffende Zielgruppenbestimmung und Adress-Qualifizierung
- Effiziente Vorbereitung von Anrufen
- Telefonanrufe professionell annehmen
- Die professionelle Erarbeitung von Telefon-Skripten
- Mit der Stimme überzeugen
- Verkaufstaktik: Die entscheidenden ersten Sekunden meistern
- Erfolgreich die "Hürden" Telefon-Zentrale und Sekretariat überwinden
- Wirkungsvolle Gesprächs-Eröffnungen
- Fragetechniken gezielt einsetzen
- Bedarfsermittlung nach dem Key-System-Principle
- Verkaufsfördernde Rhetorik am Telefon
- Die Verkaufspsychologie des Telefonierens
- Das Telefon als Werkzeug der Kaltakquise
- Kundenorientierte Argumentationstechniken am Telefon
- Gekonnter Umgang mit Fragen und Einwänden

- Erfolgreiche Terminier-Techniken
- Closing-Techniken und Abschluss-Techniken im Telefongespräch
- Kommunikationspsychologische Kniffe und Tricks am Telefon
- Schwierige Gesprächssituationen gekonnt meistern
- Der Umgang mit reklamierenden und verärgerten Anrufern
- Das Telefon als Instrument der Kundenbindung und als Visitenkarte des Unternehmens
- Die Vermeidung der typischen Fehler und Fettnäpfchen

Trainings-Methodik:

- Systematische und sofort umsetzbare Inputs durch den Trainer
- Praxisbezogene Übungen zu den Inhalten
- Audio-Tonband-Analysen mit dem Telefon-Anlagen-Koffer
- Training am eigenen Produkt/Konzept (falls gewünscht)
- Analyse und Optimierung eigener mitgebrachter Telefon-Skripte
- Streng begrenzte Teilnehmerzahl
- 1-tägiges offenes Seminar (Crash-Kurs)

Teilnahmegebühr:

Die Teilnahmegebühr für das 1-tägige Intensiv-Training beträgt pro Teilnehmer:
Euro 495.- zzgl. MWSt.

KeSch Trainings bieten wir in folgenden Sprachen an:

Bosnisch, Bulgarisch, Chinesisch, Estnisch, Dänisch, Englisch, Finnisch, Französisch, Griechisch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Kroatisch, Lettisch, Litauisch, Niederländisch, Norwegisch, Polnisch, Portugiesisch, Rumänisch, Russisch, Schwedisch, Serbisch, Slowakisch, Slowenisch, Spanisch, Tschechisch, Türkisch, Ukrainisch, Ungarisch

KeSch Experten kommen aus:

Bulgarien, China, Estland, Dänemark, England, Finnland, Frankreich, Griechenland, Italien, Japan, Kanada, Kroatien, Lettland Litauen, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Russland, Schweden, der Schweiz, Serbien, der Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, der Türkei, der Ukraine, aus Ungarn und natürlich auch aus Deutschland.