



## WTSH vertriebsorientiertes Intensiv-Telefontraining

Sicheres, kompetentes, verkaufsorientiertes und kundenorientiertes Auftreten am Telefon.

### Zielgruppe:

Das Seminar „Vertriebsorientiertes Telefontraining“ wendet sich an Mitarbeiter/innen, die Kundenpflege, Verkauf, Beratung und Rückgewinnung ehemaliger Kunden zur Aufgabe haben.

Key-Account-Manager/innen,  
Verkäufer/innen im Innen- und Außendienst,  
Sachbearbeiter/innen und  
Kundendienstmitarbeiter/innen.

### Seminarinhalte:

- Einstellung und Haltung
- Was bestimmt meinen Erfolg am Telefon?
- Minimalziel und Maximalziel, damit jedes Telefonat ein Erfolg wird
- Telefonkommunikation als wirkungsvolles Instrument zur aktiven Kundengewinnung und Kundenbetreuung
- Kunden am Telefon zurückgewinnen
- Kommunikationsgrundlagen
- Bedeutung der persönlichen Beziehung (Aufbau) zum Kunden im Verkauf
- Interpersonale Wahrnehmung am Telefon
- Assistentin gewinnen
- Die persönliche "klingende" Visitenkarte am Telefon
- Telefonregeln
- Telefonieren in der Praxis
- Aktives Zuhören - Einstellen auf den Gesprächspartner
- Terminvereinbarung
- Verkauf anbahnen
- Konkreten Verbleib sichern
- Mehrstufige Telefonakquise
- Fragetechniken
- Einwandbehandlung
- Angebote erfolgreich nachfassen
- Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Organisation der Telefonarbeit
- Dokumentation
- Welche Informationen sind für mich zielführend?
- Das Telefon als Serviceschnittstelle
- Telefonleitfaden für erfolgreiches Telefonieren

Nideggen, November 2018