

Aktiv verkaufen am Telefon

So verkaufen Sie mehr und besser am Telefon – mit mehr Kundenzufriedenheit und Mitarbeitermotivation

■ Zielgruppe

Innen- und Außendienstmitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kundendienst und Servicebereich sowie Mitarbeiterinnen mit Kundenkontakt, Verkaufsprofis, Unternehmer/in und Selbständige/r – geeignet sowohl für Einsteiger als auch Mitarbeiter mit Praxiserfahrung

■ Ziel und Inhalt

In diesem Training geht es um das Abschlussverhalten. Wie schließe ich ein erfolgreiches Gespräch am Telefon mit einem Ergebnis ab. Wie nutze ich ein erfolgreiches Gespräch für Zusatzverkäufe? Wie und womit gewinne ich verlorene Kunden wieder zurück? Im Mittelpunkt steht das aktive Verkaufen am Telefon.

Das Training vermittelt die Werkzeuge, trainiert die Fähigkeiten und sorgt für die richtige innere Einstellung, die man braucht, um sofort besser und mehr am Telefon zu verkaufen. Es geht nicht darum, den Kunden zu einem Kauf zu überreden, sondern gezielt auf seine Bedürfnisse einzugehen und ihm dabei zu helfen, sich für das richtige Produkt, die richtige Lösung zu entscheiden. Der Interessent und Kunde muss sich wohlfühlen und der Verkäufer und Mitarbeiter am Telefon Spaß am Verkaufen haben. Das Ziel ist es, die Ergebnisse am Telefon messbar zu erhöhen.

■ Themen

Beziehungsmanagement und Kommunikation am Telefon – Interesse wecken für Zusatzgeschäfte
Gesprächsleitfaden für die Bedarfs-Analyse – nutzenorientierte Argumentation – Preisargumentation – Einwände überzeugend ausräumen – Ergebnisse am Telefon herbeiführen und mehr verkaufen – Vorbereitung von aktiven Telefongesprächen – Telemarketing – Vereinbarung von Terminen – Rechtliche Rahmenbedingungen.

■ Methodik

Training und Lehreinheiten in kleinen Schritten, um so Wissensaneignung, Übung und Umsetzung sehr schnell und leicht zu gewährleisten. In Einzel-, Partner-, Gruppen- und Teamarbeiten werden Themen, Werkzeuge, Vorgehensweisen, Argumentationen und Hilfsmittel gemeinsam erarbeitet, geübt und umgesetzt. Dies fördert Freude und Spaß am Training, sorgt für Erfolgserlebnisse, gemeinsamen Erfahrungsaustausch, ermöglicht Leistungsstreben und Teambildung. Das Training ist ein IntervallSystem-Training.

■ Trainer

Rolf Konrad, Dipl.-Kfm., INtem Verkaufstrainer & Coach, Certified Sales Professional, Q-Pool 100 Internationale Qualitätsgemeinschaft Wirtschaftstrainer und Berater e.V., - Partner des Instituts für Trainingsentwicklung und Methodenforschung, INtem Mannheim – Rolf Konrad verfügt über 25 Jahre Erfahrung im Verkauf in Industrie, Handel und Dienstleistung.

■ Trainingsdauer, Trainingsort und Trainingsgebühren

Dauer: 6 Intervalle jeweils ½ Tag., Inhouse-Training, Preis pro Intervall € 650,- + MwSt

