

Neukundengewinnung und Beschwerdemanagement

Am Telefon überzeugend und sicher
kommunizieren

Telefontraining

Am Telefon überzeugend und sicher kommunizieren

Das Telefon zählt zu den wichtigsten Kommunikationsmedien für Unternehmen und deren Zielkunden. Es hat eine zentrale Bedeutung für die Erreichung und Sicherung des Unternehmenserfolgs.

Der Erstkontakt zu potenziellen Kunden findet in vielen Fällen via Telefon statt. Beschwerden, Reklamationen werden über das Telefon abgewickelt.

Rufen Verkäufer potenzielle Interessenten an und möchten sie als Neukunden gewinnen, müssen sie in der Lage sein, situativ zu agieren. Rufen Kunden an, sind die Verkäufer nicht immer in der zielführenden Stimmung. Um all diese herausfordernden Situationen zu meistern, müssen wir wissen wie es geht und brauchen die entsprechende Übung, um dieses Wissen auch sicher in unsere Verhaltenskompetenz zu integrieren. Mitarbeiter mit einer hohen Verhaltensflexibilität sind in der Lage, situativ und somit zielführend zu agieren.

Beim direkten Kundenkontakt kommunizieren wir mit unseren 5 Sinnen, beim Telefonieren steht uns für die Kommunikation nur der auditive Sinn zur Verfügung. Geschulte Mitarbeiter wissen mit dieser Anforderung souverän umzugehen: Sie erzeugen und hinterlassen auch am Telefon ein positives Gefühl beim potenziellen Interessenten und Kunden - was die Chance zum Erfolg weiter steigert.

Wenn Kunden unzufrieden sind, sich beschweren, ist dies für den Verkäufer eine gute Chance, sie von der Professionalität des Unternehmens zu überzeugen. Wenn der Verkäufer lösungsorientiert mit dem Kunden kommuniziert, wird die Kundenbeziehung weiter vertieft und der Kunde hat das gute Gefühl, beim richtigen Lieferanten zu sein. Nicht selten verstehen es kompetente Verkäufer dann, die Geschäftsbeziehung weiter auszubauen (Cross-selling).



Trainingsziele

Die Teilnehmer werden...

- am Telefon überzeugend und sicher wirken.
- ihre Wahrnehmung schärfen und somit Kaufsignale bei potenziellen Interessenten und Kunden erkennen und verkaufsorientiert nutzen.
- Beziehungsgestaltung am Telefon auf hohem Niveau leben.
- gezielt mit den richtigen Fragen die Absichten und Wünsche des Kunden erarbeiten.
- ihre Stimme richtig einsetzen.
- Widerstände und Einwände verkaufsorientiert wandeln.
- schnell Termine mit potenziellen Interessenten vereinbaren.
- aktiv zuhören, sich dem Kunden aufmerksam zuwenden.
- nutzenorientiert und positiv kommunizieren.
- bei jedem Interessenten/Kunden ein positives Gefühl hinterlassen.
- Gespräche professionell vorbereiten, durchführen und nachbearbeiten.



Trainingsinhalte

▶ **Kommunikationsregeln und Kommunikationsstörungen**

Verbale Kommunikation

Informationen werden nicht so empfangen wie der Verkäufer sie zu übermitteln glaubt. Informationen werden vom Kunden generalisiert, getilgt und verzerrt.

▶ **Kompetent wirken**

Kommunikationspyramide: Mit Stimme und Körpersprache auch am Telefon kompetent und vertrauensvoll wirken und beim Gesprächspartner ein positives Gefühl erzeugen und hinterlassen.

▶ **Beziehungsgestaltung am Telefon**

Den guten Draht zum Zuhörer aufbauen. Den Kundentyp schnell erkennen und in seiner Sprache (Schlüsselworte – Word of Sales) sprechen.

▶ **Telefon-Gesprächsleitfaden**

90% des Erfolgs resultieren aus einer guten Vorbereitung. Erarbeitet werden z.B. Nutzenargumente, Gesprächsziele, mögliche Einwände, etc.

▶ **Terminvereinbarung: Der Verkauf vor dem Verkauf**

Den Besuchsgrund und den Besuchsnutzen dem potenziellen Interessenten wirksam verkaufen.

▶ **Die wahren Absichten und Wünsche des Kunden erfahren; Führen mit den richtigen Fragen**

Bedarfsanalyse: Die Wünsche und den Bedarf des Kunden erfragen, dabei seinen Aufmerksamkeitsfokus ziel- und lösungsorientiert lenken.





► **Konfliktfähigkeit: Souveräner Umgang mit schwierigen Kunden und Interessenten**

Schwierige Situationen zu meistern heißt, ein angemessenes und zielführendes Verhalten zu zeigen. Dies setzt eine gute Konfliktfähigkeit, d. h. die richtigen Denk- und Verhaltensmuster voraus: Welches sind schädigende Denk- und Verhaltensmuster, welche sind zielführend und wie kann man diese bei sich erzeugen?

► **Beschwerdemanagement; Kundeneinwände verkaufsorientiert wandeln**

Kundenfragen beantworten, fehlende Informationen geben und Unsicherheit in Sicherheit wandeln. Wirksame Argumente für z.B.

1. Keine Zeit...
2. Kein Bedarf...
3. Kein Budget...
4. Wir sind in den besten Händen...
5. Wir kennen das schon...
6. Das brauchen wir nicht...
7. Wir möchten nicht wechseln...
8. Wir streichen Sie von der Lieferantenliste...
9. Sie sind zu teuer...
10. Die anderen sind besser und günstiger...
11. ...

werden erarbeitet und eingeübt.

► **Gesprächsabschluss; wichtige Vereinbarungen mit dem potenziellen Interessenten/Kunden treffen**

Das positive Ergebnis des Kundengesprächs sind weiterführende Aktivitäten.



► **Praxisübungen/Rollenübungen**

Das Wissen wird in praxisorientierten Übungen integriert und reflektiert, so dass die Verhaltensflexibilität des Verkäufers weiter erhöht wird, um angemessen und wirksam auf die verschiedenen Situationen und Kundentypen zu reagieren.

Zielgruppe

- Vertriebsinnendienst
- After-Sales-Service
- Außendienst
- Servicecenter
- Mitarbeiter mit telefonischem Kundenkontakt

Trainingsmethodik

Die Trainingsinhalte werden vom Trainer erklärt und demonstriert. Durch Üben in Kleingruppen werden alle Elemente von der Wissens Ebene in die Verhaltens Ebene integriert. Es werden Techniken aus der Verkaufsrhetorik, Verkaufspsychologie, REVT, NLP genutzt. Die langjährige praktische Verkaufserfahrung des Trainers fließt maßgeblich mit ein.

Termine/Zeiten

Eintägiges Training am:	10.05.2012
von:	9 bis 17 Uhr, inkl. Kaffee- und Mittagspause
in:	Wiesbaden am Kureck, Wilhelmstraße 62
Kosten pro Teilnehmer :	345,- € zzgl. Mwst.
max. Gruppengröße:	9 Teilnehmer

Ihr Nutzen

Mit Hilfe dieses Trainings werden die Verkäufer am Telefon leichter Neukunden gewinnen, Termine sicher vereinbaren, Beschwerden und Reklamationen verkaufsorientiert nutzen und die Kundenbindung dabei weiter erhöhen.

Optionen

- Bei Bedarf können Sie für die Umsetzung in der Praxis ein Telefoncoaching am Arbeitsplatz buchen. Fragen Sie Zeitrahmen und Kosten hierfür bei uns an.
- Dieses Telefontraining bieten wir Ihnen auch als Inhouse-Training an. Lassen Sie sich ein Angebot von uns erstellen.

KreuzerTraining

TRAINING | COACHING | BERATUNG

Wilhelmstraße 62
65183 Wiesbaden
Telefon 0611 360 1991
Telefax 0611 360 2094
info@kreuzer-training.de

www.kreuzer-training.de
www.messeauftrittsberatung.de



Mitglied im



KreuzerTraining

Faxanmeldung 0611 360 2094



Hiermit melde ich mich verbindlich zum
Telefontraining Neukundengewinnung & Beschwerdemanagement an:

KreuzerTraining

Vorname, Name: _____

Firma: _____

Position: _____

Anschrift: _____

Telefon, Fax, e-mail: _____

Datum: _____

Unterschrift: _____

<input type="checkbox"/> Termin 1:	10.05.2012	Trainingsort:	KreuzerTraining Wilhelmstraße 62 65183 Wiesbaden
<input type="checkbox"/> Termin 2:	Noch offen		
Anmeldeschluss:	03.05.2012	Investition pro Person:	345,- € zzgl. MwSt.
		Trainingszeiten:	9.00 - 17.00 Uhr

Teilnahmebedingungen

Die Kosten für das Training sind sofort nach Rechnungsstellung ohne Abzug zahlbar. Im Betrag sind Trainings-Dokumentation und Zertifikat sowie Getränke im Seminarraum enthalten.

Bei Abmeldung nach Anmeldeschluss oder Abwesenheit während des Trainings sind die kompletten Trainingskosten zu bezahlen.

Sollten wir gezwungen sein das Training abzusagen, zahlen wir Ihnen den vollen Rechnungsbetrag zurück. Weitere Ansprüche können nicht geltend gemacht werden.