

Verkaufen am Telefon

Zielgruppe:

- » MitarbeiterInnen im Verkaufs-Innen- und Außendienst
- » SachbearbeiterInnen mit telefonischem Kundenkontakt
- » Telefonische KundenbetreuerInnen

Ihr Nutzen:

- » Sie erlernen, das Telefon als verkaufsförderndes Instrument einzusetzen:
 - » Sie telefonieren selbstsicherer
 - » Sie erhalten das Interesse Ihrer Kunden am Telefon
 - » Sie lenken Gespräche durch Fragen
 - » Sie erkennen die Bedürfnisse Ihrer Kunden
 - » Sie machen Ihr Angebot am Telefon „einsehbar“
 - » Sie haben eine freundliche Telefonstimme
 - » Sie gehen mit Einwänden professionell um
 - » Sie können auch mit »schwierigen« Kunden gut umgehen
 - » Sie schließen Ihre Gespräche positiv ab
 - » Sie nutzen Ihren persönlichen Telefonleitfaden
- » Sie üben mit Praxisbeispielen aus Ihrem Alltag und entwickeln Ihren ganz persönlichen Telefonleitfaden

Seminarinhalte:

- » Unterschied telefonisches und persönliches Verkaufsgespräch
- » Kundenbedürfnisse erkennen und Kundennutzen überzeugend vermitteln
- » Verkaufspsychologie
- » Optimale Vorbereitung von Telefongesprächen
- » Aktiv zuhören am Telefon
- » Die richtigen Fragen stellen
- » Prägnant und „einsehbar“ formulieren
- » Einstellung beim Telefonverkauf
- » Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen
- » Stimme und Artikulation optimieren
- » Entwicklung Ihres persönlichen Telefonleitfadens

Internes Seminar:

- » Dauer: 2 Tage