

## Gut aufgelegt in der Telefonie

Fach-, Methoden- und  
Selbstkompetenz

<b>Dauer:</b>	2 Tage
<b>Zielgruppe:</b>	Mitarbeiter, -innen TelefonServiceCenter, Customer-Care-Center, KundenServiceCenter in allen Branchen
<b>Voraussetzung:</b>	Lust den Kunden am Telefon zu begeistern
<b>Nutzen:</b>	<p>Sie bauen Ihre Kompetenz am Telefon zur optimalen Kundenbindung aus.</p> <p>Mit Ihren hohen kommunikativen Fähigkeiten steigern Sie die Kundenzufriedenheit.</p> <p>Durch die Nutzung von Kundensignalen steigern Sie Ihre Verkaufserfolge.</p> <p>Sie begeistern Kunden durch exzellenten Umgang mit herausfordernden Gesprächssituationen.</p> <p>Verhaltensmodelle unterstützen Sie in der exzellenten Telefonie.</p>
<b>Inhalte:</b>	<p>Teil I: Grundlagen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▫ Verkaufspsychologische und kommunikative Grundlagen zur effektiven Telefon-Gesprächsführung.</li><li>▫ Das „Triple“ als Erfolgsfaktor um den richtigen Ansprechpartner zu finden.</li><li>▫ Erkennen von vertrieblichen Signalen in den telefonischen Kundenkontakt.</li><li>▫ Optimale Ansprachen verschiedener Vertriebsthemen mit Hilfe von bildhafter Sprache.</li><li>▫ Motivansprache und Nutzenargumente.</li><li>▫ Professionellen Umgang mit Kundeneinwänden und Beschwerden (VWBMW).</li></ul> <p>Teil II: Telefonieren für Profis</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▫ Insights als Modell zur individuellen Kundenansprache.</li><li>▫ Menschentypen nach Insights „auf das erste Hören“ hin erkennen und erfolgreich kundenorientiert agieren.</li><li>▫ VWBMW nach Insights: Erfolgsmodell optimieren und erfolgreich umsetzen.</li></ul> <p>Bei Bedarf Training on the Job.</p> <p>Individuelle Wünsche werden gerne berücksichtigt.</p>
<b>Trainer</b>	B!-Team