

Sonderseminare

Die Sprache der Sieger - am Telefon!

Effektiv akquirieren – Zeit sparen – die direkte Ansprache suchen

Zum Thema

Telefonieren Sie Ihren Angeboten bzw. schriftlichen Kundenkontakten nach? Oder bleiben diese wichtigen Kundenbetreuungs-Anrufe unerledigt oder werden mit „schnellen“ E-Mails routinemäßig erledigt?

Nutzen

Das Tagesgeschäft nicht vernachlässigen und trotzdem durch eine gute Organisation und Vorbereitung erfolgreich telefonisch Angeboten nachfassen, das ist das Ziel dieses Praxis-Seminars. Im Erfahrungsaustausch werden weitere Ideen zur Kundenkommunikation, unabhängig vom Telefon, erarbeitet und diskutiert.

Inhalt

- Vorbereitungsphase
- Effektive Planung und interne Organisation
 - Zeitliche und personelle Organisation/Koordination
 - Was müssen Sie beachten?
 - Welche Mitarbeiter sollen eingebunden werden?
 - Welchen zeitlichen Rahmen müssen Sie verfolgen und einhalten?
 - Verfolgung des internen Ablaufs
 - Wie kann der reibungslose Ablauf sichergestellt werden?
- Erstellung eines Gesprächsleitfadens
 - Was muss Ihr Leitfaden für Punkte enthalten?
 - Ziele definieren
 - Gesprächseinstieg
 - Aktive Fragestellung und aktives Zuhören
 - Wie können Sie Ihren Kunden für Ihr Unternehmen gewinnen?
 - Einwandbehandlung
 - Zusammenfassung des Ergebnisses
- Aktive Phase am Telefon
- Ihre Nachfassanrufe
- Gesprächseinstieg, -eröffnung und -lenkung
 - Motivationspunkte
 - Einwandbehandlung
 - Termine, Kaufabschlüsse bzw. Nachbetreuung
 - Gesprächsabschluss
 - Die Töne zwischen den Zeilen
 - Der positive Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern/-situationen
- Nachbereitungsphase
- Nachbetreuung des Kunden
- Wiedervorlage der Ergebnisse
- Terminvereinbarungen koordinieren und einhalten
- Erneuter Kundenkontakt und der richtige Weg - persönlich, schriftlich, telefonisch!

Zielgruppe

Marketing-, Vertriebs-, Verkaufsleiter und Mitarbeiter, die den Erfolg ihrer Angebote sicherstellen und ihre Auftragsquote steigern wollen

Neukunden gewinnen, bestehende Kundenkontakte intensiv pflegen

Zum Thema

Kundenkontakte sind das A und O erfolgreicher Vertriebsarbeit. Eine Möglichkeit für intensive Kundenbetreuung ist das aktive Telefonieren. Um telefonischen Kontakt mit dem Kunden herzustellen und dauerhaft zu erhalten, müssen Sie geeignete Anlässe für den Anruf finden. Das können z. B. Bedarfsnachfragen, Nachbereitung von Messekontakten oder - ganz wichtig - Terminvereinbarungen für den Besuch des Außendienstes sein.

Inhalt

- Telefonpraxis – neue Arbeitsmethoden
- Der erste Eindruck ist entscheidend - die positive Einstellung und deren Auswirkung auf die Stimme
- Die Stimme - das Werkzeug
- Kundengewinnende Leitlinien
- Effektive Formulierungen für kritische Situationen

Nutzen

Im Seminar trainieren Sie, zielgerichtet und kundenorientiert zu telefonieren und können Ihr Unternehmen erfolgreich am Telefon präsentieren. Sie beherrschen die sprachlichen Werkzeuge, um neue Kundenkontakte herzustellen und bestehende dauerhaft zu pflegen.

Zielgruppe

Vertriebsleiter, Vertriebsmitarbeiter im Innen- und Außendienst, Fachkräfte
Kundenkommunikation

Verkaufen von Waren und Dienstleistungen am Telefon

Zum Thema

Der moderne Verkaufsdienst wartet nicht auf den Kundenauftrag, er wird selbst aktiv. Die Kontakt- und Verkaufschancen des Unternehmens am Markt zu verbessern, ist das Ziel. Dazu sind die Möglichkeiten des aktiven Telefonats mit Freude in der Stimme effizient zu nutzen. Er findet Anlässe, um aktiv auf den Kunden zuzugehen. Dies können spezifische Informationen der Stammkunden über Sonderangebote sein oder die gezielte Aktivierung von Altkunden. Auch kundenspezifisches Nachfassen nach Mailing-Aktionen und Messekontakten gehört zu diesen Aufgaben. Zur Kundenpflege übernimmt er Besuchsvereinbarungen für den Außendienst, führt vorbereitete Kundenbefragungen durch und lädt ausgewählte Kunden per Telefon zu Präsentationen, Vorführungen oder Messen ein.

Inhalt

- Warum aktives Telefonieren?
Vertriebsaktivitäten als Auslöser
Unterschied zwischen passivem und aktivem Telefonieren
Intuition und Systematik
- Kundengewinnende Formulierungen und Sprechtexte
Natürliche Ausstrahlung und positive Unterstellung
- Messekontakte am Telefon weiter bearbeitet führen zum Erfolg
- Gesprächskonzepte für Aktionen
Nachfassen von Mailings, Sonderangeboten

Aktivierung von Kunden, zu denen kein Kontakt mehr besteht
Nachbearbeitung schriftlicher Angebote
Terminvereinbarung für den Außendienst
Zusatzverkäufe/Anschlussaufträge

- Möglichkeiten zur Erfolgskontrolle
Kontakt- und Aktionsberichte
Wochen- und/oder Monatsberichte
Kennzahlen
- Einsatz und Struktur von Telefonleitfaden
Ausarbeitung gezielter Fragestellungen
Fragen des Gesprächspartners kompetent beantworten
- Einwandbehandlung – wie rette ich das Gespräch?
Schriftliche Vorbereitung von überzeugenden Argumenten

Nutzen

Die Teilnehmer lernen, aktive Kundentelefonate selbstständig zu planen und vorzubereiten. Sie gewinnen Sicherheit beim aktiven Telefonieren und Freude bei der Arbeit, indem sie die Sprache der Sieger anwenden.

*Arbeitsmaterial: Publikation „Herzschlag der Sieger“
Autorin Prof. Dr. Gertrud Höhler*