Telefontraining
Telefonieren kann jeder - ist doch klar. Und doch sind viele Menschen am Telefon unsicher. Andere wiederum wirken
unfreundlich oder ruppig, obwohl sie es gar nicht sind.Kundenorientiertes Telefonieren soll Spaß machen und für den
Kunden ein unvergessliches Erlebnis werden. So werden Kundenbeziehungen dauerhaft geschmiedet und verfestigt.
Nutzen Sie deshalb unser firmenindividuelles Telefontraining.
Im Geschäftsleben spielen sich zahlreiche und wichtige Kontakte am Telefon ab: Kundenbeziehungen werden gepflegt,
Entscheidungen angebahnt, Sympathien werden aufgebaut oder verspielt. Hieraus entstehen für die Mitarbeiter hohe
Anforderungen bezüglich ihrer Kommunikationsfähigkeit. Bereits im ersten Moment der telefonischen Kontaktaufnahme
zählen Freundlichkeit, persönliche Beziehung und Kompetenz. Nur qualifizierte Mitarbeiter sind diesem Anspruch
gewachsen.
In unseren Trainings erlernen die Teilnehmer die Gesetzmäßigkeiten der Kommunikation am Telefon und diese für ihr
Unternehmen gewinnbringend einzusetzen. Trainingsziele sind:
- Verbesserung der Sprechtechnik
- Führen kundenorientierter Telefonate
- Ausstrahlung eines positiven Firmenimages
- Sicherer, bewusster und effektiver telefonieren
Vorteile für Sie
 - Ihr Back-Office wird zum Front-Office
- die Qualität der Kontakte steigern, bessere Selektion und Betreuung
 - die Motivation der Verkaufsmitarbeiter steigern
 - Erfolgreich am Telefon Vermarkten und Verkaufen
{slide=Kundengruppen identifizieren und einschätzen}
Der interessierte Jasager - mit ihm haben Sie zu Beginn ein leichtes Spiel. Er ist offen für Material, scheint nur auf SIE
gewartet zu haben. Bitte Vorsicht: Diese Gruppe hat sich im Überschwang unter Umstäänden gar nicht genau mit dem
Thema befasst. Nachfassen und eine genaue Bedarfsanalyse sind auch hier unbedingt notwendig.
Der kategorische Neinsager - hier könnten Sie sich die Zähne ausbeißen. Diese Kundentyp lehnt grundsätzlich alles ab, hat
keinen Bedarf und arbeitet schon seit Jahren erfolgreich mit dem Mitbewerber. Doch auch hier haben Sie Chancen -
außergwöhnliche Strategien, um sein Interesse zu wecken gibt es. Lernen Sie sie kennen!
Der beeinflussbare Kunde - eine interessante Zielgruppe: es gibt Potenzial, einen Überzeugungsprozess zu initiieren. Jetzt
kommt es auf Ihr Geschick an, sich Einwände zum Freund zu machen. Wichtig ist hier: einen guten Abschluss zu finden,
der sie kontinuierlich weiterbringt.{/slide}
{slide=Seminarthemen}
 Telefonieren - die Königsdiziplin der täglichen Kommunikation - in den Bereichen:
 -
Telefonzentrale
Kundenservice
Reklamation / Beschwerdenmanagement
Support / Service
Telefonakquisition
Telefonverkauf
 Themenübergreifend: Kundenspezifische Ansprache nach DISG®
Connexus - Seminare Automotive, Motivationstraining, Verkaufstraining und Personaldiagnostik
http://www.connexus.de
Copyright © Connexus GmbH
Generiert: 7 September, 2010, 14:52

Gerne unterbreiten wir Ihnen zu einem der aufgeführten Punkte ein individuelles Angebot. Da die Anforderungen und
Volumina von Dienstleistungen und Produkten, firmenspezifisch sehr unterschiedlich sind, können an dieser Stelle keine
Verallgemeinerungen niedergelegt werden. {/slide}{slide=Das Training}
Ihr Nutzen auf einen Blick
Durch dieses praxisorientierte Training lernen Ihre Mitarbeiter die Methoden und Techniken für das kundenorientierte und
serviceorientierte Telefongespräch.Sie erfahren, wie Sie
 - Souverän und sicher Telefongespräche erfolgreich führen
 - Von Beginn an eine positive Atmosphäre schaffen
 - Die Kunden besser einschätzen können
 - Optimal auf die Wünsche Ihrer Kunden eingehen
 - Die typische Fallstricke umgehen
 - Effiziente Telefongespräche zielgerichtet tätigen
Durch unser Training erhöhen Sie Ihre Effizienz und Kundenbindung. Ihre Mitarbeiter telefonieren in Zukunft erfolgreicher
und sicherer. Sie sind in der Lage auf die unterschiedlichen Kundenwünsche einzugehen und führen optimale
Telefongespräche durch.
{/slide}
{slide=Die Methoden}Durch
- Vortrag
 - Training on the Job
 - Rollenspiele
 - Praxis-Übungen
werden Inhalte und Techniken vermittelt und eingeübt.Tonbandauszeichnungen, Gruppenfeedback und Trainerinput
verdeutlichen die eigenen Stärken und eruieren das Verbesserungspotential. So werden individuelle Lösungen erarbeitet,
die direkt in der Praxis umgesetzt werden können. Gesprächsleitfaden
- Begrüßung und Gesprächseröffnung
 - Bedarfsermittlung
 - Preisnennung mit Argumentation
 - Einwandbehandlung
 - Vereinbarungsvorschlag
 - Zusammenfassung und Gesprächsabschluss Die richtige Einwandbehandlung Ein Gespräch lebt nicht vom Monolog. Der
Kunde muss antworten und auch selbst fragen können.
Kundenantworten sind häufig Einwände. Sie richten sich gegen das Produkt, die angebotene Leistung, aber auch gegen
die eigene Person oder andere Mitarbeiter. Seien wir froh, wenn der Kunde Einwände gegen unsere Leistungspräsentation
vorbringt. Davon lebt das Gespräch.
Kundeneinwände bedeuten:
Der Kunde beschäftigt sich mit dem Thema. Das ist positiv! Es gibt uns die Chance, im Gespräch zu bleiben."90 % der
Kunden, die mit der Qualität eines Produktes unzufrieden sind, werden dieses fortan meiden!" "Nur 4 % der unzufriedenen
Kunden beschweren sich über mangelnde Qualität!" {/slide} {slide=Die Inhalte}Grundlagen
 - Kommunikation
 - Spezielle Telefonkommunikation
 - GesprächsführungAnalyse des persönlichen TelefonverhaltensOptimale Vorbereitung der TelefongesprächeDas
Telefongespräch
 - Positive Eröffnung
 - Richtiges Melden
 - Fragetechnik
 - Aktives Zuhören
 - Kundenorientierte Vorgehensweise
 - Argumentation
 - Einwandbehandlung
 - Reklamation als Chance nutzen
 - Vereinbarungen treffen
 - Positiver GesprächsabschlussDie eigene Telefonwirkung verbessern
 - Persönliche Stärken verbessern und ausbauen
 - Verbesserungspotentiale nutzen
 - Stimme und Wortwahl trainieren
 - Das Lächeln hörbar machenKunden- und Serviceorientierung
- Bedürfnisse erkennen und erfüllen
 - Lösungen anbieten
Connexus - Seminare Automotive, Motivationstraining, Verkaufstraining und Personaldiagnostik
http://www.connexus.de
Copyright © Connexus GmbH
Generiert: 7 September, 2010, 14:52

- Professionelles BeschwerdemanagementDie unterschiedlichen Gesprächstypen
 - Klassifizierung
 - Wie reagieren - bei welchem Typ
 - Entscheidungskriterien
 - Richtige ArgumentationEinwandbehandlung
 - Differenzierung Einwand - Vorwand
 - Mit Einwänden richtig umgehenPositiver Gesprächsabschluss
 - Zusammenfassung
 - Verabschiedung{/slide}{slide=Eine kleine Anekdote}Es gibt Menschen, die hören immer nur das, was sie hören wollen.
Aus einer Vielzahl von Worten, die Ihr Gesprächspartner sagt, hören Sie das eine Wort heraus, das Ihnen dazu dient, den
faden Ihrer Gedanken fortzusetzen.Diesen Vorgang beobachten wir in allen Lebensbereichen. Durch das Vorbeihören
und -reden am Partner kann ein Gespräch ziellos verstanden. Diese Art von Scheingesprächen ist eine Gefahrenquelle.
Der Gesprächspartner überlegt nicht, ob wir ihn richtig verstanden haben. Wir müssen aktiv zuhören und uns klar und deutlich
ausdrücken. Zuhören können ist keine Fähigkeit, die sich selbst versteht. Wir werden uns ab jetzt auf das systematische
Hinhören und Zuhören überprüfen; denn nur gespannte und auf den Partner konzentrierte Aufmerksamkeit verhindert, dass
wir nur hören, was wir zu hören erwarten und mindert den Verständigungsverlust auf dem Weg "Gedanke - Mund - Ohr -
Gedanke".{/slide} {slide=Das Telefonalphabet} InlandAusland AAnton Amsterdam ÄÄrger-
BBertaBaltimoreCCäserCasablancaChCharlotte-
DDoraDänemarkEEmilEdisonFFriedrich FloridaGGustavGallipoliHHeinrichHavanaIIda ItaliaJJuliusJerusalemKKaufmannKilo
grammeLLudwigLiverpoolMMarthaMadagaskarNNordpolNew YorkOOttoOsloÖÖkonom-
PPaulaParisQQuelleQuebecRRichardRomaSSamuelSantiagoSchSchule-TTheodorTripoliUUlrichUppsalaÜÜbermut -
VViktorValenciaWWilhelmWashingtonXXanthippe-YYpsilonYokohomaZZachariaZürich {/slide} Fordern Sie Ihr persönliches
Angebot für ein Telefontraining hier an...

Connexus - Seminare Automotive, Motivationstraining, Verkaufstraining und Personaldiagnostik
http://www.connexus.de
Copyright © Connexus GmbH
Generiert: 7 September, 2010, 14:52