

Telefontraining 2 Tage

„Ich ruf Dich an!“ Telefongespräche vorbereiten

- Zielgruppe: Mitarbeiter aus allen Unternehmensebenen, die mit Kunden/Partnern telefonieren und über das Telefon einen engen Kunden-/Partnerkontakt haben.
- Ziele: Sie können ein Telefongespräch systematisch vorbereiten und beherrschen die Gesprächsführung am Telefon auch in schwierigen Situationen.
- Seminarinhalte:
- **Persönliche Voraussetzungen**
 - Grundeinstellungen und Persönliche Energie
 - Persönliche Wirkungsmittel
 - Struktogramm-Analyse
 - **Aktive Gesprächsgestaltung**
 - Grundregeln und Fragetechniken
 - Interesse wecken
 - Was sollte ich nicht tun?
 - Begrüßung und Aufhänger für Anruf
 - Angebot
 - Argumentationshilfen
 - Übereinkunft
 - **Aktives Telefonmarketing**
 - Kontaktaufnahme
 - "Verkaufen" eines Besuchstermins
 - Gezielte Akquisition und Besuchsvorbereitung · Nachfassen nach Mailings
 - Grenzen des Telefons
 - **Schwierige Telefonkunden**
 - Telefoniertypen
 - Sympathieerzeugung
 - Mitreißen und Überzeugen in schwierigen Momenten
 - Vorbereiten und Begegnen von Einwänden
 - Reklamation als Chance
- Methoden: Einzel- und Gruppenarbeit, Rollenspiele, Tonbandaufzeichnungen
- Dauer: 2 Tage