



S&P Unternehmerforum ist ein zertifizierter Weiterbildungsträger nach AZAV, Ö-Cert und DIN EN ISO 9001 : 2008.  
Wir erfüllen die Qualitäts-Anforderungen des ESF.

**S&P Unternehmerforum**  
Seminare - Inhouse-Trainings

## Maximale Telefonpower für Vertriebs-Profis

Richtige Fragetechnik – Absolute Kundenzufriedenheit – Mehr Erfolg



- > Einwände als Chance sehen
- > Die 10 Gebote für kundenorientierte Unternehmen
- > Professionelle Rhetorik am Telefon
- > Wie Sie Ihre Stimme trainieren
- > 15 Tipps für ein erfolgreiches Beschwerdemanagement

### Zielgruppe:

- > Assistenz der Geschäftsführung, Sales Manager, Kundenberater und / -betreuer,
- > Mitarbeiter im Vertrieb, Mitarbeiter im Callcenter, Mitarbeiter im Vertriebsaußendienst und Vertriebsinnendienst

### Ihr Nutzen:

- > Richtige Fragetechnik für zielorientierte Telefonate
- > Wie Profis erfolgreich telefonieren?
- > Wie Telefon-Profis die absolute Kundenzufriedenheit erreichen

### Ihr Vorsprung:

Jeder Teilnehmer erhält mit dem Seminar folgende S&P-Produkte:

- + S&P Check: So werden Sie Telefonprofi
- + S&P Test: Wie effektiv telefonieren Sie?
- + S&P Check: Vor- und Nachbereitung des Telefongesprächs
- + S&P Check: 10 Tipps zur erfolgreichen Einwandbehandlung
- + S&P Test: Erfolgreich Argumentieren am Telefon
- + S&P Test: Gespräche mit Fingerspitzengefühl führen

### Termine:

- 01.06.2017  
**Berlin & München**
- 01.08.2017  
**Stuttgart & Köln**
- 07.11.2017  
**Frankfurt & Hamburg**

**Service**   
089/452 429 70-100

### Preis:

**590,- €**  
Zzgl. 19% MwSt.

Im Preis enthalten:  
Teilnehmerunterlagen als PDF, 3-Gänge-Menü, Kaffee, Tee, Erfrischungsgetränke und Snacks in den Pausen

9 Schritte  
zum  
professionellen  
Kommunikations-  
verhalten

## Programm

09.15 Uhr

**Begrüßung**  
Kaffee und Getränke

09.30 Uhr – 11.00 Uhr

### Richtige Fragetechnik für kundenorientierte Telefonate

> Argumente optimal präsentieren: Überzeugende Argumentationstechniken

> Kunden zu Fans machen: Maximale Kundenorientierung und Zufriedenheit

> Fragetechniken für mehr Erfolg am Telefon

> Mit offenen Fragen das Gespräch führen: Geschickte Gegenfragen bei Einwänden und Killerfragen, die Sie meiden sollten

> Wie ich eine sympathische Stimme trainieren kann

> Telefonate professionell beenden

#### Training 1:

*Praxistraining und S&P Fallstudien für überzeugende und erfolgreiche Telefonate*

11.00 Uhr – 11.30 Uhr

**Diskussion und Erfahrungsaustausch**

11.30 Uhr – 13.00 Uhr

### Erfolgreich telefonieren wie Profis

> 10 Gebote für kundenorientierte Unternehmen

> Innere Haltung beeinflussen - Stärken zeigen und Schwächen erkennen

> Professionelle Rhetorik am Telefon

> Wie sich Profis für Gespräche vorbereiten und Termine effizienter vereinbaren

#### Training 2:

*Praxistraining und S&P Fallstudien zum professionellen Gesprächsverhalten*

Der Kunde ist  
wichtig  
und  
nicht das  
Produkt!


## Programm

13.00 Uhr – 14.00 Uhr

Gemeinsames Mittagessen

14.00 Uhr – 17.30 Uhr

### Wie Telefon-Profis die absolute Kundenzufriedenheit erreichen



6 Phasen  
eines  
erfolgreichen  
Telefonats

- > Mit schwierigen und unangenehmen Kunden professionell umgehen: Was stört den Kunden am meisten?
- > 9 Schritte zum professionellen Kommunikationsverhalten
- > Mit Einwänden umgehen und diese als Chance sehen
- > Die Ursache erfahren und Empathie erlernen
- > Souverän argumentieren und das Geschäft zum Abschluss bringen
- > 15 Tipps für professionelles Beschwerdemanagement!

#### Training 3:

*Praxistraining und S&P Fallstudien für mehr Akquise Erfolg am Telefon*

Ab 17.30 Uhr

Offene Gesprächsrunde

## Referenten



### Achim Schulz

Geschäftsführer Schulz & Partner GmbH

Herr Achim Schulz gründete Schulz & Partner im Jahr 2007. Er berät seit 22 Jahren mittelständische Unternehmen und Banken.

Zu seinen Branchen-Schwerpunkten zählen Anlagenbau, Automotive, Banken, Gesundheitswesen, Handel, sowie Non-Profit-Organisationen.

Er berät Unternehmen in Umbruch- und Veränderungssituationen, bei der Organisation und Neuausrichtung des Vertriebs sowie in Team-Entwicklungsprozessen.

### Andreas Leitner

Fachbereich Vertrieb & Telefonie

Herr Andreas Leitner ist bei der S&P Unternehmensberatung als Consultant tätig.

Er verfügt über ein exzellentes Vertriebs-Netzwerk. Er hat Projekte zur Vertriebssteigerung sowie Trainings für mehr Erfolg im Vertrieb umgesetzt.

Zu seinen Branchen-Schwerpunkten zählen Banken, Finanzdienstleister, Gesundheitswesen, Handel sowie Maschinenbau.

### Leistungsangebot zum Thema Vertrieb und Telefonie:

- > Entwicklung und Optimierung von Vertriebsstrategien
- > Vertriebssteuerung und Erschließung neuer Kundengruppen
- > Pricing: Preisfindung und Preismanagement
- > Trainings-Module zu erfolgreichen Kundengesprächen
- > Trainings-Module zum Telefonprofi im Vertrieb

## Kundenstimmen zum S&P Unternehmerforum

- > Referenten mit hohem Praxisbezug
- > Aktuelles Fachwissen kompakt und spannend aufbereitet
- > Wertvolle Umsetzungs-Tipps aus der Praxis für die Praxis
- > Fallstudien, Checklisten und Tool für eine sichere und schnelle Umsetzung

---

## Ihr Vorsprung in der Praxis:



Gerne informieren wir Sie über weitere Seminare und Inhouse Trainings. Sie erreichen uns auch über [www.sp-unternehmerforum.de](http://www.sp-unternehmerforum.de)

---

## Teilnehmer haben auch folgende Seminare gebucht:

- > **Erfolgreich im Vertrieb**  
In drei Schritten zum erfolgreichen Verkäufer - Gesprächskompetenz gewinnen
- > **Update für Sales Profis**  
Aus mehr Angeboten Aufträge machen
- > **Mit Motivation zu Spitzenleistungen**  
Richtig motivieren und Ziele sicher erreichen !
- > **Richtig motivieren und Ziele sicher erreichen !**  
Führungstechniken wirkungsvoll einsetzen und Teams zu Bestleistungen führen
- > **Souverän entscheiden und kommunizieren**  
Mit den richtigen Methoden effektiv und sicher entscheiden.

## Maximale Telefonpower für Vertriebs-Profis

**Seminarpreis: 590,- € zzgl. 19 % MwSt. - Produkt-Nr. G10**

Es gelten unsere AGB's, welche Sie unter [www.sp-unternehmerforum.de](http://www.sp-unternehmerforum.de) einsehen können.



Förderung möglich! Teilnehmer aus fast allen Bundesländern können sich vom Europäischen Sozialfonds fördern lassen. Die Fördervoraussetzungen finden Sie auf unserer Förder-Landkarte unter [www.sp-unternehmerforum.de/seminarfoerderung/](http://www.sp-unternehmerforum.de/seminarfoerderung/)

Ja, ich nehme am folgenden Seminar teil (bitte auswählen):

- |                                     |                                 |                               |  |
|-------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 01.06.2017 | <input type="radio"/> Berlin    | <input type="radio"/> München | <input type="checkbox"/> Nein, ich kann leider nicht teilnehmen. Bitte informieren Sie mich über weitere Veranstaltungstermine   |
| <input type="checkbox"/> 01.08.2017 | <input type="radio"/> Stuttgart | <input type="radio"/> Köln    | <input type="checkbox"/> Nein, ich kann leider nicht teilnehmen. Bitte übersenden Sie uns die Vortragsunterlagen als PDF-Version gegen eine Schutzgebühr von 290,00 € zzgl. MwSt.<br><i>(Versand der Unterlagen erfolgt nach Eingang der Zahlung und Stattfinden des ersten Seminartages).</i> |
| <input type="checkbox"/> 07.11.2017 | <input type="radio"/> Frankfurt | <input type="radio"/> Hamburg |  |

Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden? Vielen Dank für Ihre Auskunft.

Empfehlung       Internet       Newsletter       Seminarportal

Telefon / Persönlicher Kontakt       Persönliches Anschreiben

ESF-Förderung ist beantragt  
(Bitte legen Sie eine Kopie des Antrages bei)



Bei Anmeldung eines 2. Teilnehmers erhalten Sie jeweils 10% Preisnachlass.

\_\_\_\_\_  
Name und Position im Unternehmen

\_\_\_\_\_  
Name und Position im Unternehmen

\_\_\_\_\_  
Unternehmen

\_\_\_\_\_  
Anzahl der Beschäftigten

\_\_\_\_\_  
Straße, PLZ / Ort

\_\_\_\_\_  
Telefon

\_\_\_\_\_  
Telefax

\_\_\_\_\_  
E-Mail

\_\_\_\_\_  
Datum / Unterschrift

Diese Anmeldung wird durch meine Unterschrift verbindlich!

Service   
089/452 429 70-100