



Maximale Telefonpower für Vertriebsprofis

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:

01.02.2018
Stuttgart & Leipzig

12.04.2018
Frankfurt & München

19.04.2018
Frankfurt & München

31.07.2018
Stuttgart & Leipzig

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.

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

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.

Anmeldung online:
<https://sp-unternehmerforum.de/seminar-formular/>
oder E-Mail an: service@sp-unternehmerforum.de

S & P Unternehmerforum
Seminare - Inhouse-Trainings

Maximale Telefonpower für Vertriebsprofis

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

Es gelten unsere AGB's, welche Sie unter 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/

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

- | | | | |
|-------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 01.02.2018 | <input type="radio"/> Stuttgart | <input type="radio"/> Leipzig | <input type="checkbox"/> Nein, ich kann leider nicht teilnehmen. Bitte informieren Sie mich über weitere Veranstaltungstermine |
| <input type="checkbox"/> 12.04.2018 | <input type="radio"/> Frankfurt | <input type="radio"/> München | <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.
(Versand der Unterlagen erfolgt nach Eingang der Zahlung und Stattfinden des ersten Seminartages). |
| <input type="checkbox"/> 19.04.2018 | <input type="radio"/> Frankfurt | <input type="radio"/> München | |
| <input type="checkbox"/> 31.07.2018 | <input type="radio"/> Stuttgart | <input type="radio"/> Leipzig | |

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

- | | | | |
|---|--|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Empfehlung | <input type="checkbox"/> Internet | <input type="checkbox"/> Newsletter | <input type="checkbox"/> Seminarportal |
| <input type="checkbox"/> Telefon / Persönlicher Kontakt | <input type="checkbox"/> Persönliches Anschreiben | | |
| <input type="checkbox"/> 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