



Kompetenz am Telefon - Aufbauseminar

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:

05.12.2018
Stuttgart & Leipzig

16.01.2019
Stuttgart & Hamburg

13.03.2019
Frankfurt & Hannover

08.05.2019
Berlin & Köln

19.06.2019
Düsseldorf & Bremen

9 Schritte
zum
professionellen
Kommunikations-
verhalten

Preis:

590,- €
Zzgl. 19% MwSt.

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

Programm

09.15 Uhr

Begrüßung
Kaffee und Getränke

09.30 Uhr – 11.00 Uhr

Richtige Fragetechnik für kundenorientierte Telefonate

> Argumente optimal präsentieren: Überzeugende Argumentations-
techniken

> 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

Der Kunde ist
wichtig
und
nicht das
Produkt!

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*


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 2007. Er berät seit 22 Jahren mittelständische Unternehmen und Banken.

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

Er berät Unternehmen bei Vertriebs- und Preismanagement-Projekten, insbesondere mit dem Fokus öffentliche Ausschreibungen und Bieterverfahren.

Reiner Schon

Fachbereich Unternehmenssteuerung

Herr Reiner Schon war 23 Jahre lang im Segment Privat- und Firmenkunden bei der Dresdner Bank und der Commerzbank tätig.

Er kennt alle Facetten des Preismanagements im Dienstleistungsgeschäft. Er begleitet Unternehmen bei der Einführung eines aktiven Preismanagements im eigenen Unternehmen.

Nesra Kazan und Ayse Bereketoglu

Fachbereich Digitalisierung im Vertrieb

Das S&P Team begleitet Unternehmen bei der Umsetzung der digitalen Vertriebsstrategie. Vom digitalen Projektauftrag über Pricing-Projekte bis hin zu Vertriebs-Steigerungsprogrammen.

Zu unseren Branchen-Schwerpunkten zählen Banken, Finanzdienstleister, Handel, Produktionsunternehmen sowie die Dienstleistungsbranche.

Das S&P Team betreut aktuell folgende **Umsetzungsprojekte bei Unternehmen:**

- Führungs-System für Mitarbeitergespräche und Zielvereinbarungen
- Führen und Kommunikation für Projekt- und Teamleiter
- Selbst- und Zeitmanagement für Teamleiter und Mitarbeiter
- Konfliktmanagement in Projekten und Teams
- Aufbau von Hochleistungs-Teams
- Arbeits- und Entscheidungsprozesse in Teams effizient gestalten
- Nachfolge und Generationenwechsel erfolgreich umsetzen
- Erfolgreich im Vertrieb: Sales Training und Preismanagement
- 360 Grad-Feedback im Unternehmen aufbauen

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

Kompetenz am Telefon - AufbauSeminar

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

Es gelten unsere AGB's, welche Sie unter www.sp-unternehmerforum.de einsehen können.




Schon gewusst? 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"/> 05.12.2018 | <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"/> 16.01.2019 | <input type="radio"/> Stuttgart | <input type="radio"/> Hamburg | |
| <input type="checkbox"/> 13.03.2019 | <input type="radio"/> Frankfurt | <input type="radio"/> Hannover | <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.
<i>(Versand der Unterlagen erfolgt nach Eingang der Zahlung und Stattfinden des ersten Seminartages).</i> |
| <input type="checkbox"/> 08.05.2019 | <input type="radio"/> Berlin | <input type="radio"/> Köln | |
| <input type="checkbox"/> 19.06.2019 | <input type="radio"/> Düsseldorf | <input type="radio"/> Bremen | |

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