



S&P Unternehmerforum ist ein zertifizierter Weiterbildungsträger nach AZAV, Ö-Cert und DIN EN ISO 9001 : 2015. Wir erfüllen die Qualitäts-Anforderungen des ESF.

S & P Unternehmerforum
Seminare - Inhouse-Trainings



Business-Kommunikation - Stark am Telefon

Zielgruppe:

Assistenz der Geschäftsführung, Sales Manager, Kundenberater, Kundenbetreuer, Mitarbeiter im Vertrieb, Vertriebsassistenten, Mitarbeiter im Callcenter, Mitarbeiter im Vertriebsaußendienst / -innendienst, Mitarbeiter, die Kundenkontakt am Telefon haben

Ihr Nutzen:

Starker Eindruck durch richtige Rhetorik am Telefon

Wie bekomme ich den „Draht“ zum Kunden?

Richtige Argumentation bei schwierigen Kundengesprächen

Telefonie als Vertriebs-Verstärker

Ihr Vorsprung:

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

+ S&P Leitfaden: Richtig Telefonieren

+ S&P Test: Wie effektiv telefonieren Sie?

+ S&P Checkliste: Vor- und Nachbereitung des Telefongesprächs

+ S&P Checkliste: 10 Tipps zur erfolgreichen Einwandbehandlung

+ S&P Test: Erfolgreich Argumentieren am Telefon

Termine:

15.11.2018
München

04.12.2018
Hamburg

15.01.2019
Stuttgart & Hamburg

12.03.2019
Frankfurt & Hannover

07.05.2019
Berlin & Köln

In 10
Schritten zum
Telefonprofi

Preis:

590,- €
Zzgl. 19% MwSt.

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

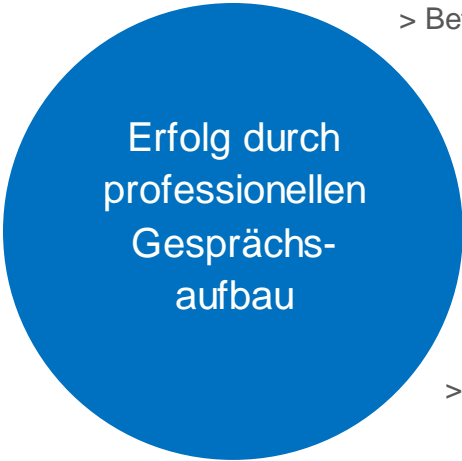
Programm

09.15 Uhr

Begrüßung
Kaffee und Getränke

09.30 Uhr – 11.00 Uhr

Starker Eindruck durch richtige Rhetorik am Telefon



Erfolg durch
professionellen
Gesprächs-
aufbau

- > Betonung, Stimmlage und Sprechgeschwindigkeit richtig einsetzen
- > Wie fange ich an? Aufhänger für einen gelungenen Gesprächseinstieg
- > Strukturierte und kundenzentrierte Gesprächsführung
- > Fragetechniken und Bedarfsermittlung
- > Argumentations- und Abschlusstechniken
- > Der letzte Eindruck – der Gesprächsabschluss

Training 1:

Praxistraining und S&P Fallstudien zum professionellen Gesprächsaufbau

11.00 Uhr – 11.30 Uhr

Diskussion und Erfahrungsaustausch

12.00 Uhr – 13.00 Uhr

Wie bekomme ich den „Draht“ zum Kunden ?

- > Aktives Zuhören – Wer fragt führt!
- > Negativformulierungen und Weichspüler vermeiden
- > Herausschärfen von Kundennutzen und konkreten Zielen
- > 9 Schritte zum professionellen Gesprächsverhalten
- > Schlagfertig und überzeugend argumentieren

Training 2:

Praxistraining und S&P Fallstudien zum professionellen Gesprächsverhalten


Programm

13.00 Uhr – 14.00 Uhr

Gemeinsames Mittagessen

14.00 Uhr – 15.30 Uhr

Richtige Argumentation bei schwierigen Kundengesprächen



Schwierige
Kunden-
gespräche
souverän
meistern

- > Die richtige Wortwahl bei wütenden Kunden
- > Gespräche mit Vielrednern bewältigen
- > Geschickt mit Einwänden umgehen
- > Souverän argumentieren und das Geschäft zum Abschluss bringen
- > Elegant mit aggressiven Anrufern umgehen
- > Kunde droht mit Kündigung der Geschäftsbeziehung

Training 3:

Praxistraining und S&P Fallstudien zu anspruchsvollen Gesprächssituationen

15.30 Uhr – 16.00 Uhr

Diskussion und Erfahrungsaustausch

16.00 Uhr – 17.00 Uhr

Telefonie als Vertriebs-Verstärker



Aktive
Kunden-
Betreuung

- > Cross-Selling: Bestandskunden aktivieren und betreuen
- > Altkunden zurückgewinnen – Wertschätzung zeigen
- > Neukunden am Telefon überzeugen
- > Nachfassen von E-Mail, Postmailing, Marketing- und Vertriebsaktionen per Telefon
- > Hinweis auf Neuheiten und Serviceleistungen

Training 4:

Praxistraining und S&P Fallstudien zur Akquise 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.



Sandra Westphalen

Fachbereich Kommunikation & Vertrieb

Frau Sandra Westphalen berät Unternehmen, in den Bereichen Vertrieb und Telefonie.

Im Fokus der Trainings stehen erfolgreiche Kommunikation mit Kunden, Rhetorik, Moderation und überzeugende Präsentation.

Zu ihren Branchen-Schwerpunkten zählen Krankenhäuser, Hochschulen und Verwaltungen.

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



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/

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
- > **Richtig Führen im Vertrieb**
Potentiale voll ausschöpfen – Umsätze steigern – Vertriebsziele sicher erreichen
- > **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

Business-Kommunikation – Stark am Telefon

Seminarpreis: 590,- € zzgl. 19 % MwSt. - Produkt-Nr. G03

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

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

15.11.2018 München

04.12.2018 Hamburg

15.01.2019 Stuttgart Hamburg

12.03.2019 Frankfurt Hannover

07.05.2019 Berlin Köln

Nein, ich kann leider nicht teilnehmen. Bitte informieren Sie mich über weitere Veranstaltungstermine

Nein, ich kann leider nicht teilnehmen. Bitte übersenden Sie uns die Vortragsunterlagen als PDF-Version gegen eine Schutzgebühr von 290,00 € zzgl. MwSt.

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