



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:

09.07.2019  
**München & Stuttgart**

04.09.2019  
**Hamburg & Frankfurt**

16.10.2019  
**Stuttgart & 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/](http://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](http://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](mailto: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](http://www.sp-unternehmerforum.de) einsehen können.

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

- |                                     |                                 |                                 |                                                                                                                                |
|-------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 09.07.2019 | <input type="radio"/> München   | <input type="radio"/> Stuttgart | <input type="checkbox"/> Nein, ich kann leider nicht teilnehmen. Bitte informieren Sie mich über weitere Veranstaltungstermine |
| <input type="checkbox"/> 04.09.2019 | <input type="radio"/> Hamburg   | <input type="radio"/> Frankfurt |                                                                                                                                |
| <input type="checkbox"/> 16.10.2019 | <input type="radio"/> Stuttgart | <input type="radio"/> Köln      |                                                                                                                                |
- 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).**

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<br>(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