



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:

15.01.2019
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

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):

- | | | |
|-------------------------------------|---------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 15.01.2019 | <input type="radio"/> Stuttgart | <input type="checkbox"/> Nein, ich kann leider nicht teilnehmen. Bitte informieren Sie mich über weitere Veranstaltungstermine |
| | <input type="radio"/> Hamburg | |
| <input type="checkbox"/> 12.03.2019 | <input type="radio"/> Frankfurt | <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="radio"/> Hannover | |
| <input type="checkbox"/> 07.05.2019 | <input type="radio"/> Berlin | |
| | <input type="radio"/> Köln | |

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