



## Kompetenz am Telefon - AufbauSeminar



### 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:

13.03.2019  
**Frankfurt & Hannover**

08.05.2019  
**Berlin & Köln**

19.06.2019  
**Düsseldorf & Bremen**

### Preis:

**590,- €**  
Zzgl. 19% MwSt.

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

Profi  
im Kunden-  
gespräch

## 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*



Professionelle  
Rhetorik  
am Telefon


## 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, Finanzdienstleister, Gesundheitswesen, Handel sowie Non-Profit-Organisationen.

Er berät Unternehmen in Umbruch- und Veränderungssituationen, bei Nachfolgelösungen sowie in der Neuausrichtung des Vertriebsmanagements.

### Miriam Boglino

Fachbereich Internationales Business

Frau Miriam Boglino ist seit über 10 Jahren als Justiziarin in London tätig.

Sie kennt die Do's und Don'ts internationaler Verhandlungsführung.

Zu ihren Schwerpunkten zählen internationale Vertriebsaktivitäten sowie das Führen multikultureller Teams.

### Reiner Schon

Fachbereich Teamentwicklung

Herr Reiner Schon leitete verschiedene Vertriebsteams in Umbruchsituationen.

Er verfügt über „Insider-Wissen“, wenn es um die erfolgreiche Führung von größeren Mitarbeiter-teams geht.

Aufgrund seiner langjährigen Tätigkeit im Vertrieb verfügt er über eine branchenübergreifende Kommunikations- und Verhandlungs-Expertise.

### Kirsten Kreuzberg

Fachbereich Vertrieb

Frau Kirsten Kreuzberg ist im Vertrieb für die Commerzbank tätig. Im Rahmen ihrer verschiedenen Vertriebsaufgaben hat sie Teams unterschiedlicher Größen geführt.

Dabei ist einer ihrer Schwerpunkte die Begleitung von Veränderungsprozessen im Vertrieb.

Als Trainerin begleitet sie Vertriebsteams beim Ausbau und der Intensivierung ihrer Sales-Aktivitäten.

## 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](http://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](mailto:service@sp-unternehmerforum.de)

## Kompetenz am Telefon - AufbauSeminar


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

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"/> 13.03.2019 | <input type="radio"/> Frankfurt  | <input type="radio"/> Hannover | <input type="checkbox"/> Nein, ich kann leider nicht teilnehmen. Bitte informieren Sie mich über weitere Veranstaltungstermine |
| <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   |  |
- 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.

- |   |  |                                     |  |
|---|--|-------------------------------------|--|
| <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

E-Mail

Datum / Unterschrift Diese Anmeldung wird durch meine Unterschrift verbindlich!