

Dauer:	2 Tage
Zielgruppe:	Mitarbeiter, -innen TelefonServiceCenter, Customer-Care-Center, KundenServiceCenter in allen Branchen
Voraussetzung:	Lust den Kunden am Telefon zu begeistern
Nutzen:	<p>Sie bauen Ihre Kompetenz am Telefon zur optimalen Kundenbindung aus.</p> <p>Mit Ihren hohen kommunikativen Fähigkeiten steigern Sie die Kundenzufriedenheit.</p> <p>Durch die Nutzung von Kundensignalen steigern Sie Ihre Verkaufserfolge.</p> <p>Sie begeistern Kunden durch exzellenten Umgang mit herausfordernden Gesprächssituationen.</p> <p>Verhaltensmodelle unterstützen Sie in der exzellenten Telefonie.</p>
Inhalte:	<p>Teil I: Grundlagen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ Verkaufspsychologische und kommunikative Grundlagen zur effektiven Telefon-Gesprächsführung. ▫ Das „Triple“ als Erfolgsfaktor um den richtigen Ansprechpartner zu finden. ▫ Erkennen von vertrieblichen Signalen in den telefonischen Kundenkontakt. ▫ Optimale Ansprachen verschiedener Vertriebsthemen mit Hilfe von bildhafter Sprache. ▫ Motivansprache und Nutzenargumente. ▫ Professionellen Umgang mit Kundeneinwänden und Beschwerden (VWBMW). <p>Teil II: Telefonieren für Profis</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ Insights als Modell zur individuellen Kundenansprache. ▫ Menschentypen nach Insights „auf das erste Hören“ hin erkennen und erfolgreich kundenorientiert agieren. ▫ VWBMW nach Insights: Erfolgsmodell optimieren und erfolgreich umsetzen. <p>Bei Bedarf Training on the Job.</p> <p>Individuelle Wünsche werden gerne berücksichtigt.</p>
Trainer	B!-Team