

Offenes Seminarangebot

Fit am Telefon – Telefontraining

Bestellungen annehmen – Produkte verkaufen – Kunden binden

1-Tages-Intensiv-Telefontraining

Seite 1 von 2

Der erfolgreiche Verkauf oder die routinierte Auftragsannahme am Telefon erfordert konzentrierte und aktiv mit dem Kunden sprechende Mitarbeiter. Hohes Fachwissen von den Produkten sowie Kenntnisse der organisatorischen Zusammenhänge und Verfahren von der Bestellung bis zur Auslieferung sind Voraussetzung.

Mitarbeiter im Telefonverkauf sind häufig gefordert, „Ihre“ Kunden anzurufen oder sie werden angerufen. Bedarf abfragen, Bestellungen korrekt annehmen, Kundenfragen beantworten ist der Basis. Die Kür beinhaltet dann, neue Produkte anzubieten und über Änderungen im Sortiment zu informieren. Und nebenbei kriegt der Mitarbeiter im Telefonverkauf Kundenärger aus Überverkäufen und Auslieferungsproblemen ins Ohr gedröhnt – und soll doch kundenfreundlich und kompetent reagieren, auf die Kundenzufriedenheit bedacht sein.

Dieses Telefontraining stärkt die Mitarbeiter im richtigen Umgang mit ihren Kunden im Telefonverkauf. Es wird Verständnis für individuelle (Fehl-)Reaktionen der Kunden geweckt, die eigenen Reaktionen beleuchtet und angemessene Verhaltensweisen nicht nur diskutiert, sondern praxisnah in Rollenspielen erprobt. Die freundliche Kundenansprache, Zusatzverkäufen positionieren, die eigene Firma am Telefon gut präsentieren und die eigene Motivation aktivieren sind Schwerpunkte in diesem Training.

Zielgruppe

Mitarbeiter Bestellannahme, Telefonverkauf, Auftragsbearbeitung, und solche, die in den Telefonverkauf möchten.

Inhalte

- Die eigene Stimme am Telefon - das telefonische Erscheinungsbild des Unternehmens
- Vermeidung typischer Telefonsünden
- Ausgehende Gespräche fachlich und mental richtig vorbereiten
- Die tägliche Bestellabfrage – freundliche und nicht ganz so freundliche Kunden
- Sich selber motivieren... kommt beim Kunden gut an
- Wir haben im Angebot... Zusatzverkäufe tätigen
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern

Im Training werden praktische Verhaltensweisen und Formulierungen erarbeitet. In Rollenspielen wird aktiv trainiert und mit einer Trainingsanlage die Gespräche aufgezeichnet. Eigenes Reflektieren und Coachen durch die Gruppe und die Trainerin zur persönlichen Entwicklung.

Trainerin

Claudia Winkler, Dipl.-Betriebswirtin, zertifizierte Teamtrainerin, Beraterin mit langjähriger Branchenerfahrung im Fruchthandel, Referentin Seminar Fruchthandelskaufmann.

Teilnehmerzahl

Intensivtraining für 6 bis max. 8 Teilnehmer

Termine und Orte

1-Tages-Intensiv-Training: am 12. November 2012 in Gießen und am 26.11.2011 in der Nähe von Hanau

Offenes Seminarangebot

Fit am Telefon – Telefontraining

Bestellungen annehmen – Produkte verkaufen – Kunden binden

1-Tages-Intensiv-Telefontraining

Seite 2 von 2

Methodik

Fachlicher Input, Diskussion, Gruppenarbeit, Rollenspiele und Bewertung, Einsatz einer Telefon-Trainingsanlage

Veranstaltungsort und Zeiten

Detaillierte Informationen zu den Veranstaltungsorten in Hanau und Gießen erhalten Sie mit der Bestätigung Ihrer Anmeldung.

Seminargebühr

255,00 € je Teilnehmer (inkl. 19% MwSt.) **einschließlich Teilnehmerunterlagen.**

Separat Verpflegungspauschale je Teilnehmer 15,00 € (Tagungsgetränke, Mittagsimbiss)

Anmeldung

Direkt über **CJW, Frau Winkler Telefon 06403 8964.**

Der Anrufbeantworter wird regelmäßig abgehört.

Oder per E-Mail an winkler@winkler-cjw.de

Das Kleingedruckte

Die Teilnahmegebühr ist im Voraus zu entrichten nach Erhalt der Rechnung, Zahlungseingang bis spätestens zwei Tage vor Beginn des Trainings. Abmeldungen bis 16 Tage vor Trainingsbeginn sind kostenfrei, danach wird die volle Teilnahmegebühr fällig. Es ist möglich, Ersatzteilnehmer zu stellen.

Dieses Angebot ist über den hessischen Qualifizierungsscheck förderfähig. Informationen dazu erhalten Sie auch unter www.Qualifizierungsschecks.de

**Sie haben Fragen? Bitte rufen Sie mich an oder schicken eine Mail:
Claudia Winkler 06403 – 8964, winkler@winkler-cjw.de**

Langgöns, den 9.9.2011

Claudia Winkler