



Telefontraining für Verkäufer

... nein, wir kaufen nichts am Telefon!

Obwohl die Möglichkeiten des direkten Telefonverkaufs vom Gesetzgeber zum Teil eingeschränkt wurden, gibt es dennoch genügend Situationen, in denen Sie Ihre privaten und geschäftlichen Kunden telefonisch kontaktieren dürfen.

Die Herausforderung besteht darin, auch ohne Blickkontakt und Körpersprache ein professionelles Gespräch zu führen. Was können wir - außer unserer Stimme - noch einsetzen, um im Telefonat freundlich und überzeugend zu wirken?

Wir erarbeiten mit Ihnen in unserem 2-tägigen Seminar die Besonderheiten der Kommunikation per Telefon. An konkreten Beispielen aus Ihrer Praxis trainieren wir verschiedene Gesprächssituationen.

Inhalte

- Unterschied zwischen persönlicher und telefonsicher Kommunikation
- Kommunikationsmodelle und deren Anwendung am Telefon
- Gesprächstechniken: Fragen, aktives und passives Zuhören
- Besonderheiten von eingehenden (Inbound) und ausgehenden (Outbound) Gesprächen
- rechtliche Möglichkeiten/Einschränkungen
- schwierige Situationen: Reklamation/Beschwerde, Überbringen unangenehmer Informationen (z.B. Lieferverzug), Gespräche mit weiteren Beteiligten (Sekretariat, Einkauf, Fuhrpark ...)
- Umgang mit Weiterleitung, Mailbox und Rückruf
- Planung und Durchführung von telefonischer Akquisition
- Entwicklung eigener Formulierungen für Standardsituationen
- professionelle Vor- und Nachbereitung von Telefonaten


Dauer:

2 Tage

Termine:

auf Anfrage Ort: Berlin

Seminargebühr:

€ 750,00 (+ 19% MwSt.)
 pro Teilnehmer

Die Seminargebühr beinhaltet:

- Tagungspauschale (Tagungsgetränke, Mittagessen, Kaffeepausen)
- Arbeitsunterlagen (Handout, Schreibblock, Stift)
- Fotoprotokoll
- Teilnahmezertifikat
- Nutzung unseres Downloadcenters

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.



Methoden

- Vortrag, Gruppendiskussion, Kleingruppenarbeit, Präsentation
- praktische Übungen an unterschiedlichen Fällen

Teilnehmerkreis

Verkäufer mit mindestens einjähriger Verkaufserfahrung

Hinweis

Sie können dieses Seminar auch als **Inhouse-Seminar** buchen. Bitte nehmen Sie hierzu [Kontakt](#) ▶ mit uns auf.

Zufriedenheits-Garantie

Wir sind überzeugt von der Wirksamkeit und Nachhaltigkeit unserer Seminare. Sollten Sie mit einem Seminar, an dem Sie teilgenommen haben, nicht zufrieden sein, erstatten wir Ihnen die Seminargebühren zurück.