

Vertriebstraining für den Innendienst – Key Account

Zielsetzung und Zielgruppen

Der Vertriebsinnendienst ist mehr als ein Call-Center. Die Ansprüche, die an Innendienstmitarbeiter speziell im Key Account gestellt werden sind hoch: fachliche Qualifikationen sind genauso wichtig wie die kommunikative Kompetenz am Telefon, unabhängig davon, ob ein Außendienst den Kunden betreut oder nicht.

Der Innendienst ist die Visitenkarte des Unternehmens, weil die MitarbeiterInnen am Telefon oftmals den ersten Kontakt zum Kunden knüpfen und in der Folge das Kundenverhältnis telefonisch eng begleiten. Der Großteil der Kundenkontakte läuft über das Telefon, deshalb ist eine kompetente Ausstrahlung und verkaufsfördernde Gesprächsführung bei Bestellannahme, Akquisition und Betreuung des Kunden für eine optimale Kundenbindung wichtig.

Methoden

Die TeilnehmerInnen des Seminars trainieren an authentischen Beispielen aus dem eigenen beruflichen Umfeld die professionelle Gesprächsführung mit dem Kunden am Telefonset. Durch Gruppen- und Einzelfeedback wird im Anschluss das Gespräch analysiert. Begleitend werden die verschiedenen Möglichkeiten der Gesprächsführung aufgezeigt und kundenorientiertes Verhalten am Telefon weiter ausgebaut.

Inhalte

- Bausteine erfolgreicher Kundenbindung – das Beziehungsmanagement
 - Wie entsteht Kundenbindung?
 - Anzeichen für Kundenorientierung
 - Bausteine erfolgreicher Kundenbindung
- Kommunikation am Telefon
 - Aktives Zuhören
 - Frageformulierungen und die 4 Seiten einer Nachricht
 - Positivformulierungen und direkte Kommunikation
 - Kundennutzenformulierungen
- Überbringung schlechter Nachrichten
 - Das Outbound-Skript
 - Beispiele: Preisdiskussionen und Lieferschwierigkeiten
- Umgang mit Einwänden und Konflikten
 - Regeln für den Umgang mit Einwänden
 - Motive hinter den Einwänden des Kunden erkennen
 - Einwände positiv nutzen
- Der Gesprächsabschluss
 - Vereinbarungen treffen
 - Realistische Zusagen machen

Seminarhinweise

Max. Teilnehmerzahl:	10 Personen
Dauer:	2-Tages-Seminar oder individuelle Absprache
Termine:	inhouse: nach Absprache
Seminarort:	im Unternehmen oder nach individueller Absprache

Kontakt und weitere Informationen:

FRAMGANGA
Personal- und Kommunikationstraining
Stichwort: Vertriebstraining für den Innendienst
Tel. 02308/120402
Fax: 02308/120403
Mobil: 0162/9193321
Martina.Hitzler@framganga.com