



Vertrieb und Kundenorientierung

Professionelles Verhalten am Telefon

Richtiges Verhalten am Telefon trägt wesentlich zum positiven Firmenimage bei. Doch professionelles Telefonieren will gelernt sein. Die Erwartungen der Kunden sind hoch, und Standardfloskeln und Ausreden genügen nicht im Umgang mit schwierigen Situationen. Der Telefonprofi denkt und handelt kundenorientiert, und es gelingt ihm, eine partnerschaftliche Kundenbeziehung aufzubauen.

Inhalt

Grundlagen der Kommunikation am Telefon
Win-Win-Strategien
Vorbereitung, Durchführung und Nachbearbeitung von Telefongesprächen, Notiztechniken
Zehn Verhaltensregeln bei eingehenden und ausgehenden Telefongesprächen, kundenorientierte Fragetechnik
Aktives Zuhören für Beratung und Verkauf
Kaufsignale auffangen, professionelles Verhalten bei Kaltakquisitionen
Sicherer Umgang mit schwierigen Situationen am Telefon
Verhalten bei Stress

Ziele

Sie lernen die Grundregeln der partnerorientierten Kommunikation am Telefon kennen. Sie überprüfen Ihr persönliches Sprechverhalten und lernen in Beratungs- und Verkaufsgesprächen, besser auf den Kunden einzugehen.

Methodik

Kurzreferate, Einzel- und Gruppenarbeiten, Videotraining, Feedbackübungen, Diskussionen und Erfahrungsaustausch.

Dauer

2 Tage