Die Umsetzungspartner
APRICOT

Die Spezialisten für Markt- und Kundenmanagement

Aktives Verkaufen

Praxisorientiertes Telefontraining für Vertrieb und Kundenservice

Ihr Kommunikationsexperte:

Carsten Schulz

04. - 05. Dezember 2009 in Potsdam

21. - 22. Dezember 2009 in Potsdam

2 Tage Praxis-Seminar

- Sicherer Auftritt am Telefon
- Kunden richtig analysieren
- Durch Kundennutzen überzeugen
- Den Kauf gezielt abschließen
- Kunden gewinnen und binden

Warum Sie dieses Seminar besuchen sollten

- Sie unterscheiden sich am Telefon positiv vom Wettbewerb
- Sie sind sicherer in Gesprächen und Verhandlungen am Telefon
- Sie setzen Vertriebskampagnen effizienter um
- Sie steigern die Erfolgsquote Ihrer Angebote
- Sie reduzieren Aufwand und Kosten in der Vertriebsarbeit

Die Praxisthemen der 2 Tage

Tag 1: 09.30 – 17.30 Uhr

Der Mehrwert des Telefonverkaufs für den Vertrieb in Verdrängungsmärkten

- Die Veränderungen im Vertrieb
- Klassische Kanäle – noch zeitgemäß?
- Chancen und Risiken des Telefonvertriebs
- Telefon- und Empfehlungsmarketing

Kundengespräche professionell führen

- Wichtige Kommunikationsregeln und Gesprächstechniken
- Gesprächsvorbereitung: Wie Sie optimal ins Gespräch einsteigen
- Interessenwecker: Wann der Kunde Ihnen wirklich zuhört
- Kunden richtig analysieren: Erarbeitung eines Fragenkataloges
- Nutzen für den Kunden: Argumentationshilfen, die überzeugen
- Einwandbehandlung: Wie Sie hilfreiche Informationen bekommen
- Kaufsignale rechtzeitig erkennen
- Zum richtigen Zeitpunkt abschließen
- Erarbeitung von Kundenmehrwerten und Vermittlung per Telefon

Tag 2: 09.00 – 17.00 Uhr

Methodik

- Gruppenarbeiten und -rollenspiele
- Live – Kundengespräche auf Wunsch
- Gesprächsaufzeichnung und Gesprächsanalyse

Simulieren von Telefongesprächen mit 2 Teilnehmern aus der Trainingsgruppe. Oder Durchführung und Aufzeichnung „realer Telefonate" mit einem „Telefontrainer". Der „Telefontrainer" kann auf Wunsch einfach an eine bestehende Telefonanlage angeschlossen werden. So besteht die einmalige Gelegenheit, in der Trainingsgruppe ein real geführtes Telefonat zu besprechen und zu analysieren.

Hoher Lernerfolg durch Gesprächsaufzeichnung und Trainer-Feedback.

Video-Live-Demo mit Kommunikationstrainer Carsten Schulz unter www.apricot-partner.com - Rubrik „Seminare".

Ihr Trainer

Dipl.-Betriebswirt (FH) Carsten Schulz

Berater & Trainer, Partner der Unternehmensberatung APRICOT GmbH, Dortmund



Carsten Schulz hat mehrjährige Erfahrung im Vertrieb und Kundenmanagement und verfügt über Spezialkenntnisse in den Bereichen Führung, Motivation, Ausbildung von Multiplikatoren und in der Direktvermarktung von Dienstleistungen.
Er konzentriert sich als Vertriebsleiter (IHK), Vertriebstrainer (BDVT) und Trainer der Erwachsenenbildung (IHK) heute vornehmlich auf die ziel- und handlungsorientierte Qualifizierung von Vertriebsmitarbeitern und Führungskräften durch modern konzipierte Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen.

Teilnehmer

In diesen Aufgabenbereichen profitieren Sie von diesem Seminar:

- **Verkaufsinnendienst**
- **Verkaufsaußendienst**
- **Kundenservice**

Die Umsetzungspartner
APRICOT

Die Spezialisten für Markt– und Kundenmanagement

Ihre Anmeldung

Bitte kopieren, ausfüllen und faxen!

Fax: 0231 / 9062 712

Ja, ich melde mich an!

2 Tage Praxis-Seminar: Aktives Verkaufen

☐ **vom 04. bis 05. Dezember 2009 in Potsdam**
Seminaris Seehotel Potsdam
An der Pirschheide
14471 Potsdam

☐ **vom 21. bis 22. Dezember 2009 in Potsdam**
Seminaris Seehotel Potsdam
An der Pirschheide
14471 Potsdam

Name _____ Vorname _____

Funktion* _____ Abteilung* _____

Firma _____ Branche _____

Straße/Postfach _____

PLZ _____ Ort _____

Telefon* _____ Fax* _____

E-Mail* _____

❑ JA, ich möchte den kostenlosen APRICOT-Newsletter erhalten.

Datum _____ Unterschrift _____

Mitarbeiterzahl:
❑ 1-50 ❑ 51-100 ❑ 101-200 ❑ 201-500 ❑ 501-1000 ❑ 1001-5000 ❑ über 5000

Teilnahmebedingungen

Teilnahmegebühr
Jede Anmeldung wird schriftlich bestätigt. Die Gebühr für das zweitägige Seminar beträgt 780,00 EUR (zzgl. gesetzl. MwSt.) In der Seminargebühr enthalten sind ausführliche Seminarunterlagen, Zertifikat, Mittagessen und Tagungsgetränke an beiden Tagen.
Programmänderungen vorbehalten.

Stornierung
Eine Stornierung bis zu sechs Wochen vor der Veranstaltung ist kostenfrei. Bei schriftlicher Abmeldung bis 14 Tage vor dem Seminar sind 50% der Teilnahmegebühr zu zahlen. Danach wird die Gesamtsumme berechnet. (Es gilt das Datum des Posteingangs). Selbstverständlich kann eine Ersatzperson teilnehmen.

Terminänderungen
Bei Terminänderungen oder Absagen durch die APRICOT aus unvorhersehbaren oder organisatorischen Gründen wird der Teilnehmer umgehend informiert. Sollte der neue Termin nicht zusagen, werden bereits gezahlte Gebühren erstattet. Haftungs– und Schadenersatzansprüche sind ausgeschlossen.

Datenschutzerklärung *
Ihre Daten werden für die interne Weiterverarbeitung und eigene Werbezwecke von uns unter strikter Einhaltung der Vorschriften des Datenschutzes gespeichert. Mit Nennung von Telefon-/Faxnummer und E-Mail-Adresse geben Sie Ihre Einwilligung, dass wir Sie auch über diese Wege über die Leistungen der APRICOT GmbH informieren. Sollten Sie dies nicht wünschen, teilen Sie uns dies bitte per EMail (seminare@apricot-partner.de) mit.

Stand: 01/09

Ihr Ansprechpartner

Jutta Beuer-Biesel
Seminarmanagement
Tel. 0231/9062-710

seminare@apricot-partner.de

APRICOT GmbH
Oberbank 23
D-44149 Dortmund
Tel. +49 231 9062-710
Fax. +49 231 9062-712