Unser Bronze Programm

Das Telefon als Dein Kommunikationsinstrument für die Neukundengewinnung sowie den Bestandskundenausbau.

Oliver als dein Wegbegleiter

Vertriebskompass
DEIN WEG ZUM ERFOLG

Verkaufen ist ein Lächeln, das leuchtet und siegt…

… und mit welchem Du deinen Kunden über das Telefon anstecken darfst. Für den ersten Eindruck gibt es bekanntlich keine zweite Chance, weshalb deine Stimme den Unterschied macht.
Wir schaffen mit Dir die Basis für ein gelungenes Kundengespräch.

Was erwartet Dich und Dein Team während des Seminars?

Selbstreflexion:

- Kenne Deine Rolle im Unternehmen und die damit einhergehende Verantwortung
- Deine persönliche Definition von Kundenservice
- Grad der Identifikation mit Deinem Produkt/ Deiner Dienstleistung

Telefonische Gesprächseröffnung:

- Begegne Deinem Kunden mit einem Lächeln. Ein Lächeln ist schließlich die kürzeste Verbindung zwischen zwei Menschen
- Imagepflege mit der richtigen Vorstellung – Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance
- Freundlichkeit kennt keine schlechte Laune bzw. schlechten Tage – und schon gar nicht am Telefon: Stimme kommt schließlich von Stimmung

Kundennähe am Telefon – Brückenschlag allein über das Ohr:

- Voller Fokus auf Deinen Gesprächspartner und dessen Anliegen: Aktives Zuhören (Früherkennung des Kundenanliegens)
- Ausblenden von Störfaktoren sowie keine Ablenkung zulassen
- Dein Kunde verdient es, an die Hand genommen zu werden:
  Wer fragt – der führt auch: „Was darf ich (dürfen wir) für Sie tun?“

Kunden kaufen Kompetenz:

- Übernimm die Führung im Telefonat und sorge für ein Positiverlebnis beim Kunden
- Verstehe Dich als Unternehmer im Unternehmen und überzeuge mit Erfahrung und Souveränität
- Kenne Deinen Kunden als Mensch und wisse um seine persönlichen Besonderheiten (Charakteranalyse nach dem DISG-Modell)

Konfliktmanagement als Kundenbindungsinstrument:

- Deinen Kunden ausreden lassen
- Mit Verständnis den Druck rausnehmen
- Die Magie von Pausen nutzen (einfach mal nichts sagen)
- Bediene Dich der Suggestionstechnik beim Erkennen des Kundenbedarfs (Schmerzpunkt)
- Konflikte verlangen IMMER nach einer finalen Lösung
  (Geht nicht – gibt´s nicht)

Von der Praxis für die Praxis:

- Rollenspiele als Feuerprobe für die Learnings aus dem Vortag
- Erstellen eines maßgeschneiderten Telefonleitfadens für jeden Seminarteilnehmer
- Q & A: Offene Fragerunde zu den behandelten Themenblöcken

Selbstreflexion

Lerne Deine Verantwortung für das Unternehmen und das Produkt / die Dienstleistung kennen und stelle Dich als Persönlichkeit Deinen Kunden entgegen.

Kunden am Telefon

Du bist das Aushängeschild für das Unternehmen und musst zu jeder Zeit glänzen, auch und vor allem am Telefon. Der Kunde ist es wert, mit einem Lächeln abgeholt zu werden.

Konfliktmanagement

Jedes Gespräch ist ein Dialog, kein Monolog. Lasse Deinen Kunden aussprechen, zeige Verständnis, erkenne das Bedürfnis und zeige immer eine Lösung auf.

www.vertriebskompass.gmbh
info@vertriebskompass.gmbh
+49 3628 51 330-50

@vertriebskompass.gmbh

Sag Ja zum Erfolg und wecke den Verkäufer in Dir

○ Ja, ich nehme am Bronze Programm teil und buche verbindlich für meine Kollegen, Geschäftspartner, Freunde und mich.

Seminarzeiten:

Tag 1: 10:00 - 17:00
Tag 2: 09:00 - 16:30

Teilnehmerzahl:

Max. 10 - 12 Personen

Firma: _____

Name: _____

Vorname: _____

Straße, Nr.: _____

PLZ, Ort: _____

Telefon: _____

E-Mail: _____

Anzahl Teilnehmer: _____

Ort, Datum: _____

Unterschrift: _____