

Telefonische Terminierung — Verkaufen am Telefon

— emotionale Intelligenz zielgerichtet anwenden —

Die Situation

Sie haben die Aufgabe, qualifizierte Termine am Telefon zu vereinbaren — oder — Sie sind für den aktiven Verkauf am Telefon verantwortlich. Sie arbeiten selbstständig und weitgehend eigenverantwortlich und setzen das Telefon routiniert und effizient ein. Sie haben Erfolg und Spaß an Ihrer Tätigkeit. Beides möchten Sie perfektionieren.

Der Nutzen

Durch den gezielten Einsatz der aktiven Gesprächsführung können Sie Ihre Zielerreichung steigern. Bereits nach kurzer Zeit bemerken Sie diese positive Tendenz. Einwände, Vorwände und auch Ausreden verlieren ihre verunsichernde Wirkung im Gespräch. Ihre Gespräche sind entspannt und unverkrampft und Sie bemerken die positive Einstellung Ihrer Gesprächspartner. Sie sind in der Lage, Ihren "telefonischen Auftritt" jedem Gesprächspartner anzupassen. Sie können Ihre Persönlichkeit mit Ihrer Stimme transportieren.

Die Zielgruppe

Sachbearbeiter, Team-Assistenten, Mitarbeiter aus dem Verkaufsdienst und der Kundenbetreuung, Hotline-Mitarbeiter für den Outbound-Bereich und Backstage-Manager

Die Themenschwerpunkte

- Was ist Kommunikation?
- Die Grundlagen der menschlichen Kommunikation
- Die aktive Zuhörbereitschaft
- Der bewusste Umgang mit der Sprache / der Stimme
- Wie führe ich aktiv ein Telefonat?
- Die partnerorientierte Gesprächsführung am Telefon
- Die telefonische Terminvereinbarung
- Die Gesprächsvorbereitung
- Die Gesprächseröffnung
- Der stressfreie Umgang mit Einwänden, Vorwänden und Ausreden am Telefon
- Wie gehe ich mit schwierigen Gesprächspartnern um?
- Wie kann ich meine Gesprächsqualität sichern?
- Die Nachbearbeitung von aktiven Telefongesprächen

Die Methoden

Lehrgespräche, Partner- und Gruppenarbeiten, Erfahrungsaustausch und praxisorientierte Rollenspiele an der Telefon-Simulator-Anlage

Ihre Seminarleiterin	Gerla Seelow-Miehe
Wann und wo	14.03.-15.03.2007 in Hamurg 19.09.-20.09.2007 in Düsseldorf
Seminargebühr	€ 700,00 zzgl. MwSt
Teilnehmer	min. 6 — max. 12



Gerla Seelow-Miehe

Jahrgang 1955 • kfm. Ausbildung • langjährige Tätigkeit als Führungskraft in: Vertrieb, Verkauf und Callcentern • Trainerin seit 1988 • Trainerausbildung

Arbeitsschwerpunkte:

"rund um's Telefon", Verkaufskommunikation