



Wolfgang Baitz
Personal- und Unternehmensberatung

INHOUSESEMINAR

Telefonmarketing

*Akquisition und erfolgreiche
Verkaufsgespräche am Telefon*



Telefonmarketing

Akquisition und erfolgreiche Verkaufsgespräche am Telefon

Verkaufen am Telefon, das ist der gezielte Einsatz des Telefons für den Verkaufserfolg. Nur wenige Menschen haben Verkaufstelefonate bewusst gelernt, wie z. B. eine Fremdsprache. Die meisten Menschen reproduzieren am Telefon ein Gesprächsverhalten, das sie sich mehr oder weniger zufällig angeeignet haben, und das sie als "bewährt" einstufen. Die Besonderheiten der telefonischen Gesprächstechniken bewusst erkennen und erfassen, so dass sie gezielt eingesetzt werden können. Daraus ergibt sich automatisch eine Überprüfung der gesprächs-technischen Fähigkeiten. Erarbeitet werden die Kennzeichen der Rhetorik am Telefon und ihre Anwendung in schwierigen Situationen. Dabei wird auf folgende Punkte eingegangen:

1. Tag

Aus dem Inhalt:

- Akquisition von Neukunden: Herangehensweise und Durchführung
- Merkmale des Telefonverkäufers
- Mit welchen Mitteln beeinflusst der Telefonverkäufer und -berater?
- Arbeitsorganisation und -methodik des Telefonverkäufers
- Perfekte Pflege und Strukturierung der Kundenkartei inkl. Reaktivierung der Altkunden
- Erfolg heißt: optimale Telefonakquise mit hoher Abschlussquote und optimale Betreuung am Telefon
- Was erwartet der Kunde von mir am Telefon?
- Unsere Stärken und Hauptargumente, die den Kunden bei uns kaufen lassen
- Sicher ans Telefon gehen
- Welche Wirkung hat die eigene Sprechweise im Hinblick auf das Gesprächsergebnis?
- Wie ist die beschränkte Zeit für das Telefonieren zweckmäßig zu berücksichtigen?
- Welche Fragetechniken im Hinblick auf die Gesprächsaufgabe und Gesprächssituation sind empfehlenswert?
- Was ist bei ausgehenden Verkaufstelefonaten vorzubereiten?
- Welche Gesprächstechniken sind bei telefonischen Verkaufsgesprächen zweckmäßig?

2. Tag

Aus dem Inhalt:

- Leitsätze der erfolgreichsten Akquisiteure
- Bedeutung eines festen Ansprechpartners
- Möglichkeit der Kundenbindung
- Schnelle und sichere Reaktion bei Kunden, die auf Faxmailings reagieren
- Welche Qualitäten erwarten Kunden nach Umfrageergebnissen von einer professionellen Firma, die verkauft und betreut?
- Steigerung der Abschlussquoten
- Verfeinerung der rhetorischen Telefongespräche: vorgebrachte Situationen der Teilnehmer
- Rhetorisch geschickte Überleitung zu Cross-Sales

- Methodik:** Kurzreferate, Rollenspiel, Videotraining (möglich auch Telefontraining on the job)
- Zielgruppe:** Verkaufsaktiver Innendienst, Telefonverkäufer und -berater
- Dauer:** 2 Tage
- Teilnehmerzahl:** 10 Personen
- Trainer:** Wolfgang Baitz