

Effektive Kundenbetreuung am Telefon



Seminarübersicht

- **Einleitung - Grundeinstellung zur eigenen Tätigkeit**
- **Grundlagen der Kommunikation**
- **Grundlagen der Gesprächsführung**
- **Aktiv Hinhören**
- **Die Fragetechnik**
- **Das ideale Telefonverhalten**
- **Telefonregeln**
- **E-Mail Kontakt**
- **Passives Telefon-Marketing**
- **Aktives Telefon-Marketing**
- **Die richtige Strategie für den Telefonverkauf**
- **Argumentationstechnik**
- **Einwandbehandlungstechnik**
- **Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern**
- **Abschlusstechnik**
- **Praxisübungen**
- **Tages-Clearing**



Vorstellrunde

Geben Sie folgende Informationen:



1. Ihren Namen und Ihre Funktion im Unternehmen
2. Welche Tätigkeit üben Sie in Ihrer Tagesarbeit aus?
3. Welche telefonischen Hauptaufgaben haben Sie?
4. Was sind für Sie schwierige Telefonate / Telefonsituationen?
5. Was sind für Sie angenehme Telefonate / Telefonsituationen?
6. Welche Erwartungen haben Sie an das Training?



Einleitung

Verkauf ist nicht alles – doch ohne Verkauf ist alles nichts!



***„Du kannst nur das Feuer entzünden,
das in dir selbst brennt.“***

Augustinus



Die Grundlagen der Kommunikation

Untersuchungen haben gezeigt, dass die akustischen, visuellen und kinästhetischen (erfühlbaren) Signale vom Menschen in folgender Reihenfolge im Gedächtnis behalten werden:

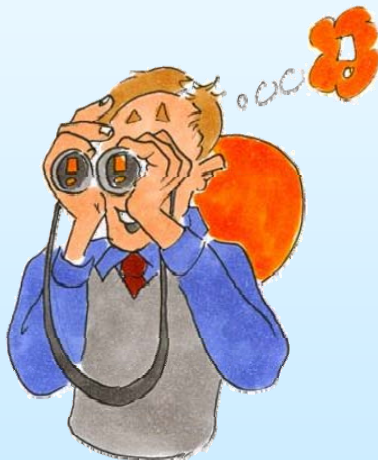
für das Gelesene ca. 10 %



für das Gehörte ca. 20 %



für das Gesehene ca. 30 %



für das Gefühlte ca. 70 % bis 90 %

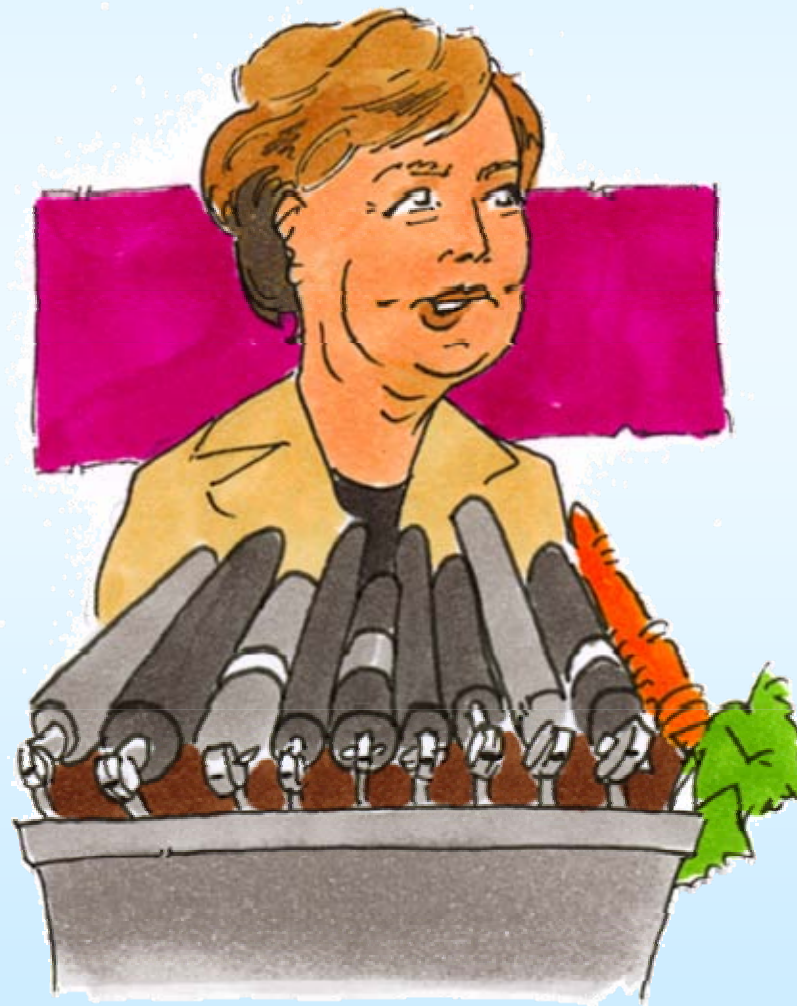


Telefonische Kommunikation ist eingeschränkt!



Grundlagen der Kommunikation und ihre Bedeutung

Das Kommunikationsmittel Sprache



Grundlagen der Kommunikation und ihre Bedeutung

Wortschatz erweitern ...

... durch Wörter, die verstanden, doch selten oder sogar nie gebraucht werden!



Grundlagen der Kommunikation und ihre Bedeutung

Genaue Wortwahl treffen!

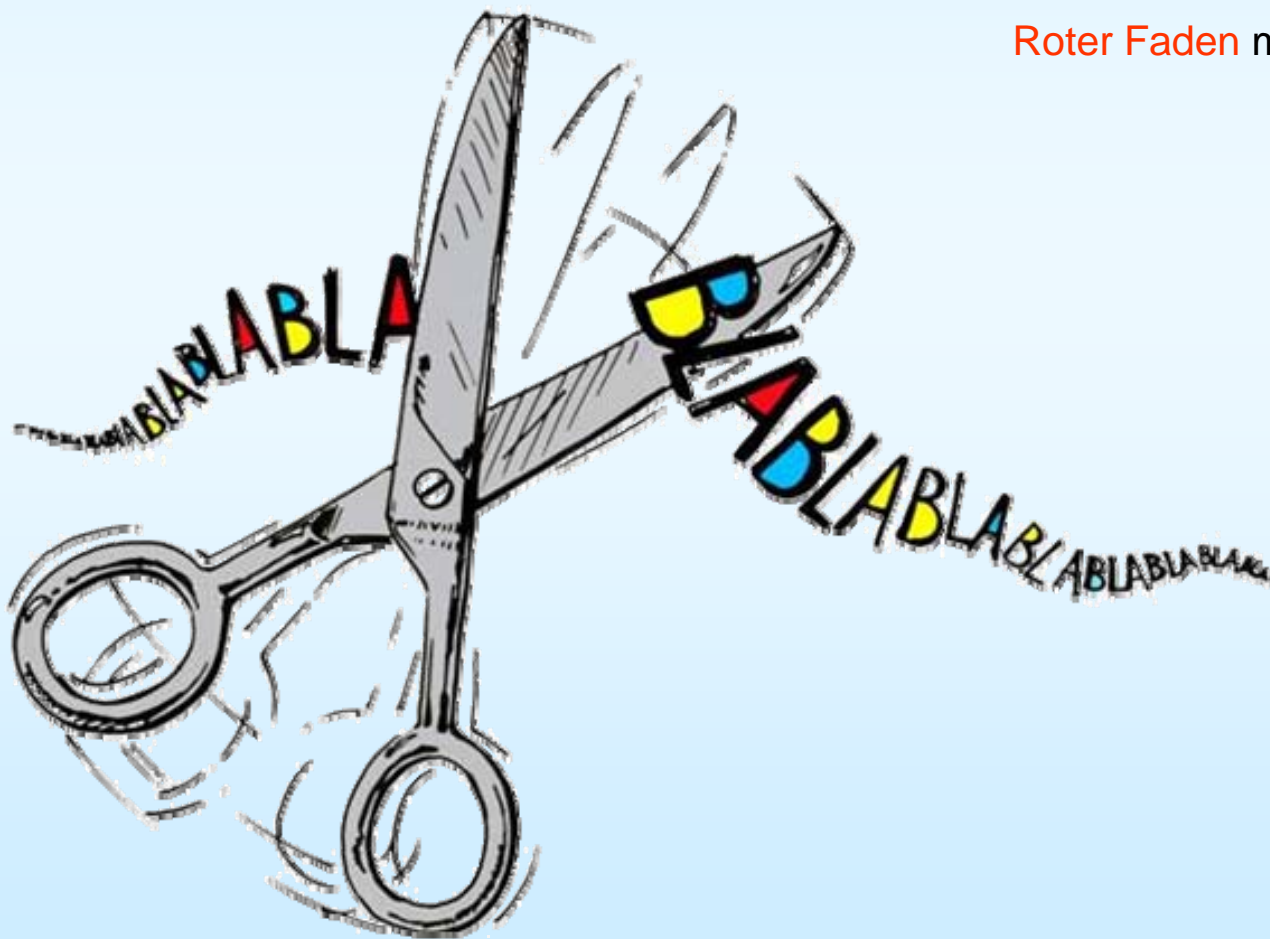
Präzise Wortwahl verleiht
der Sprache **FARBE**.



Grundlagen der Kommunikation und ihre Bedeutung

Kurze, einfache Sätze bilden!

Roter Faden muss erkennbar sein!



Grundlagen der Kommunikation und ihre Bedeutung

Dialekt sprechen

Er erleichtert in manchen Fällen als „gesprochenes Zugehörigkeitsgefühl“ den Kontakt. (Hochdeutsch kann leicht Sterilität vermitteln)

