

# 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



# Vorstellungsrunde

## 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

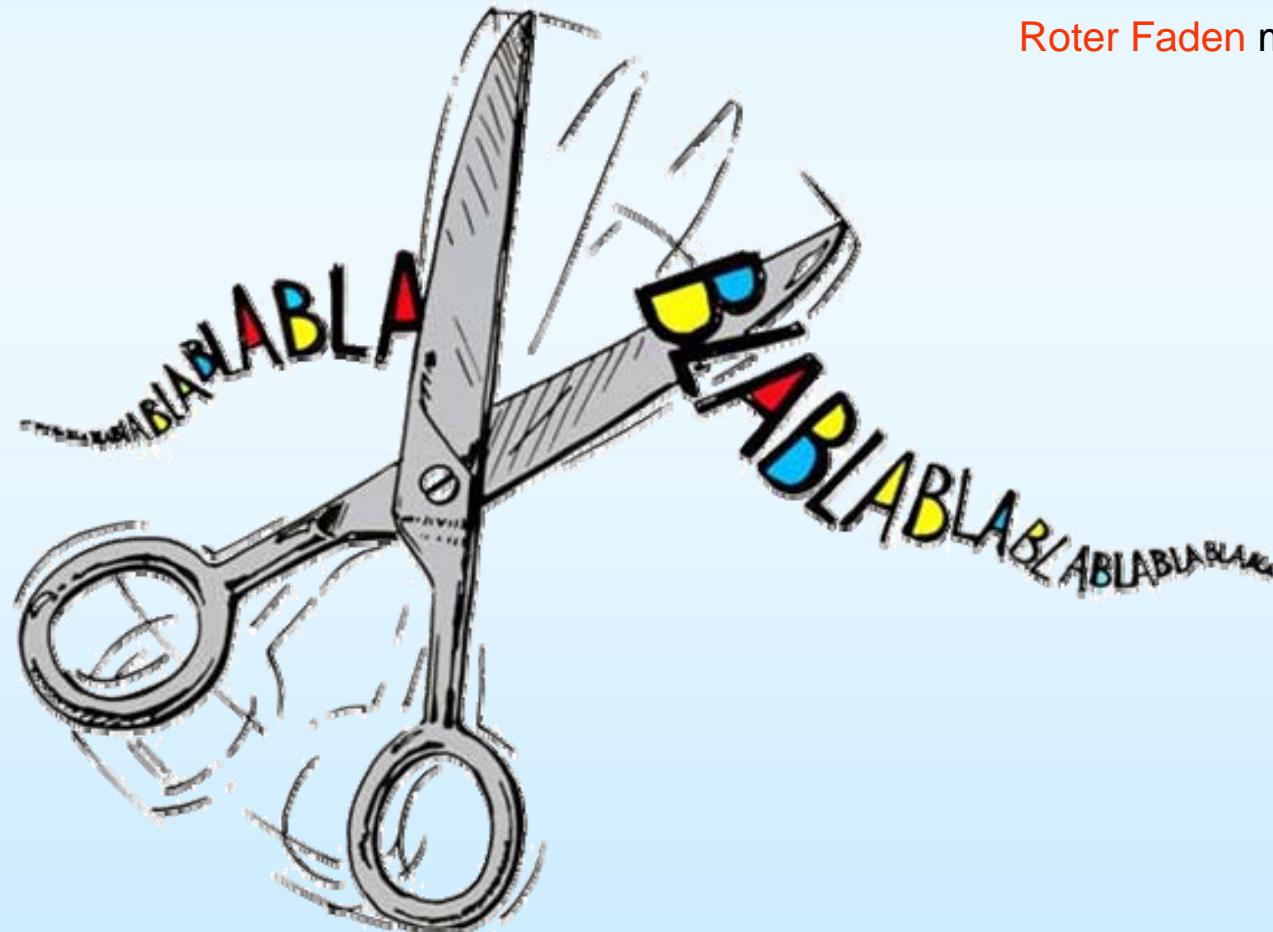
## Genaue Wortwahl treffen!

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)

