

Telefontraining – Wie Sie die verschiedenen Kundentypen überzeugen!

Gewusst wie! Das Telefon als wirkungsvolles Instrument.

Seminarziel	<ul style="list-style-type: none">– Sie lernen, woran Sie unterschiedliche Kundentypen am Telefon erkennen– Sie erfahren, wie Sie erfolgreich den telefonischen Kontakt herstellen– Sie trainieren kundenorientierte Gesprächsführung– Sie haben mehr Erfolg bei der Akquise am Telefon
Voraussetzungen	Für diesen Kurs sind keine Vorkenntnisse erforderlich, Erfahrungen im Umgang mit Kunden sind aber von Vorteil.
Zielgruppe	<ul style="list-style-type: none">– Teilnehmer, die im Vertrieb oder Verkauf tätig sind– Teilnehmer, die einen Mix aus Selbstlernphase und Präsenztraining zur Vertiefung der Theorie wünschen
Dauer	2 Tage von 9.00 Uhr – 16.00 Uhr
Termine	23./24.02.2023 08./09.05.2023 05./06.10.2023 29./30.11.2023
Unterrichtsform	Simulationen, Gruppenarbeit, Fallbeispiele
Kosten	€ 500,00 inkl. Unterlagen
Hinweis	Dieses Angebot führen wir auch individuell und passgenau für Ihr Unternehmen durch. Wir beraten Sie gern.
Information und Beratung	Martin Vorhauer Heinrich-Grone-Stieg 4 20097 Hamburg m.vorhauer@grone.de Tel. 040 23703 -404 Fax 040 23703 -410 www.grone.de/hh-wirtschaftsakademie

Inhalte

- Telefonieren ist Imagebildung
- Die Kundentypen am Telefon
- Die Bedeutung von innerer Einstellung und äußerer Haltung
- Die ersten 60 Sekunden des Telefonats - ihr Einfluss auf den Gesprächsverlauf
- Selbstorganisation am Telefon: Hilfsmittel für eine zügige Gesprächsabwicklung
- Gesprächssteuerung durch Fragetechnik und aktives Zuhören
- Umgang mit schwierigen Situationen und Kunden
- Umgang mit Widerstand und Kritik
- Schnelle Problemanalyse und Handlungsstrategien am Telefon