



Angebote im Bereich  
Verkauf

Verkaufstraining  
**Telefonverkaufstraining**  
Verhandlungsführung  
Service Excellence  
Messe-Training  
Selbstmarketing  
Umgang mit schwierigen  
Kunden

#### Telefongesprächs Evaluation



#### Telefonverkaufstraining

### Professionelles Verhalten am Telefon

Der Kontakt mit einem zukünftigen Kunden beginnt häufig mit einem Anruf. Auch bestehende Kunden schätzen professionellen und zuvorkommenden Service am Telefon. Positive Sprachwahl, konkretes Verbleiben und die richtigen Fragen führen zu einem konstruktiven und nützlichen Dialog. Das Telefonverkaufstraining hinterfragt unsere Gewohnheiten am Telefon und setzt neue Impulse für eine partnerschaftliche Kundenorientierung und erfolgreichen Verkauf.

Profitieren Sie von der Erfahrung unseres Trainers, als ehemaligen Leiter eines Call Centers.

#### Nutzen

- › Steigerung der Souveränität, Sicherheit und Kompetenz am Telefon
- › Sie wenden eine positivere Sprache an und kennen die wichtigsten Telefonstandards
- › Verkäufe fixieren oder Folgetermine vereinbaren
- › Am Telefon Vereinbarungen erzielen und konkret verbleiben
- › Das Unternehmen möglichst sympathisch und positiv vermitteln
- › Mit der richtigen Fragetechnik Klarheit über Bedürfnisse des Kunden erlangen
- › Situativ richtiges Verhalten bei unterschiedlichen Gesprächsarten
- › Die wichtigsten Regeln im Umgang mit Kunden: Win-Win-Strategien
- › Verbesserung der inneren Einstellung bezüglich dem Kontaktinstrument Telefon
- › Mehr Sicherheit im Umgang mit Einwänden und in schwierigen Situationen
- › Sie trainieren die verschiedenen Inhalte in 1:1 Situationen und erhalten Feedback

#### Haupt-Prozessmodule *(wird ausführlich in Zusammenarbeit mit Ihnen definiert)*

- . Schlüsselfaktoren der zwischenmenschlichen Kommunikation
- . Leidenschaft für gute Dienstleistungen entwickeln
- . Erstellen und üben des Gesprächsleitfadens für die Akquisegespräche
- . Verbindliche und konkrete Abmachungen erzielen
- . Die Macht der Fragen, wie wir das Telefongespräch professionell führen können
- . Überzeugend argumentieren
- . Wichtige Phasen während des Telefongesprächs
- . Kunden zu Verbündeten machen
- . Fragetechnik und aktives Zuhören gezielt einsetzen
- . Mehrwert für Kunden und Unternehmen schaffen
- . Das Denken in partnerschaftliche Bahnen lenken
- . Stimmbildung und Tonalität: Mit der Stimme überzeugen
- . Überzeugende Sprachstrukturen im Verkaufsgespräch aufbauen und leben
- . Faktoren des Vertrauens kennen und richtig pflegen
- . Kompetenz und Kundenorientierung vermitteln
- . Eine klare Position einnehmen und Werte überzeugend vermitteln
- . Vom Berater zum unentbehrlichen Partner
- . Telefon-Evaluation besprechen und Punkte zur Umsetzung fixieren

CONSENSIS GmbH  
Bederstrasse 78  
8002 Zürich  
t: +41 (0)43 536 41 06  
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch  
www.consensus.ch