

Telefonakquisition

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter mit telefonischem Kundenkontakt unter der Zielsetzung, Termine zu vereinbaren oder am Telefon zu verkaufen.

AUSGANGSLAGE

Eine schwankende Wirtschaftslage mit sehr unterschiedlichen Situationen in den verschiedenen Märkten schafft für mittelständische Unternehmen schwierige Voraussetzungen für den vertrieblichen Erfolg. Oft führt ein schrumpfendes Kundenpotenzial zu rückläufigen Absätzen bei vielen Anbietern. Der verstärkte Wettbewerb verursacht sinkende Preise und Margen. Im knallharten vertrieblichen Verdrängungskampf wird die Luft dünner. Wichtig ist nun zu agieren, um das vorhandene Potenzial an Kunden oder Interessenten voll auszuschöpfen. Ein grundlegender Bestandteil dieses Prozesses ist die Telefonakquisition. Bitte stellen Sie sich die folgenden 3 Fragen:

- Habe ich die verkäuferische Kompetenz und den festen Willen, telefonisch zu akquirieren?
- Wird diese Akquisition von mir konsequent oder nur punktuell durchgeführt?
- Habe ich bisher alles, was möglich ist, getan, um Kunden und Interessenten anzusprechen?

INHALTE DES SEMINARS

Bei einer unbefriedigenden Antwort auf diese Fragen bietet das Seminar eine konkrete Hilfestellung mit Beispielen aus der Praxis an. Die Kommunikationssituation Verkäufer-Kunde am Telefon wird analysiert und mit Tipps zur Gesprächsführung und Verkaufstechnik verbessert. Durch praktische Übungen direkt mit dem Kunden oder in Rollenspielen wird der "Ernstfall" intensiv trainiert.

Je nach örtlicher und zeitlicher Situation kann im Seminar ein Telefonwettbewerb stattfinden, in dem die Teilnehmer aus mehreren Räumen Telefonate mit Kunden oder Interessenten durchführen. Ziel des Wettbewerbs ist die Erlangung der möglichst meisten Termine oder Aufträge für die einzelnen Teilnehmer sowie die gegenseitige Motivation in einer Übungssituation, die neben etwas verkäuferischem Stress allen in der Trainingsgruppe viel Spaß macht.

DIE WICHTIGSTEN THEMEN

1. Welche innere Einstellung habe ich zum Kundenkontakt?
2. Wie komme ich zu Kontaktdaten, welche wähle ich aus?
3. Wie schaffe ich eine prägnante Unternehmensvorstellung am Telefon?
4. Wie erziele ich ein positives Gesprächsklima?
5. Welche Gesprächstechniken setze ich ein?
6. Welche Argumente verhelfen mir zu einer Terminvereinbarung oder zu einem Auftrag?
7. Wie überwinde ich am Telefon die Einwände der Kunden?
8. Warum Telefonakquisition wirklich leicht ist
9. Praktische Übungen

NUTZEN DES SEMINARS

Bei Anruf Auftrag – wäre das nicht schön? Hier lernen Sie, wie Sie am Telefon freundliche Gesprächs- und Auftragspartner generieren. Ihr Gewinn aus diesem Seminar liegt in einer Verbesserung der Gesprächsqualität am Telefon, eine Erhöhung der Anzahl vereinbarter Termine oder direkter Aufträge und damit letztlich in einem höheren Verkaufserfolg.

WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Bringen Sie bitte Karteikarten Ihrer Kunden oder konkrete Problembeschreibungen von Gesprächssituationen mit, die im Praxisteil in die Übungen eingebaut werden können. Für Telefonübungen sollte Ihre übliche "Ausrüstung" vorhanden sein: Notizblock, Kalender, wichtige Kundeninformationen etc. Für dieses Seminar sind bei Live-Gesprächen Telefone mit Mithörfunktion notwendig (u.U. auch Nutzung des eigenen Smartphones). Im Übungsmodus steht den Teilnehmern ein Aufnahmegerät zur Verfügung.

DAUER

1-2 Tage