

## SEMINARTITEL

# Telefonakquisition

## ZIELGRUPPE

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

## AUSGANGSLAGE

Die Wirtschaftslage bietet zurzeit ungünstige Voraussetzungen für mittelständische Unternehmen. Ein schrumpfendes Kundenpotenzial führt zu rückläufigen Absätzen, verstärktem Wettbewerb mit sinkenden Preisen und Margen. Im harten Verdrängungswettbewerb 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:

- Bin ich willens und in der Lage, 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. Durch praktische Übungen direkt mit dem Kunden oder in Rollenspielen wird der "Ernstfall" intensiv trainiert.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Welche innere Einstellung habe ich zum Kundenkontakt?
- Wie komme ich zu Kontaktdaten, welche wähle ich aus?
- Wie schaffe ich eine prägnante Unternehmensvorstellung am Telefon?
- Wie erziele ich ein positives Gesprächsklima?
- Welche Gesprächstechniken setze ich ein?
- Welche Argumente verhelfen mir zu einer Terminvereinbarung?
- Wie überwinde ich am Telefon die Einwände der Kunden?
- Praktische Übungen

## NUTZEN DES SEMINARS

Ihr Gewinn aus diesem Seminar liegt in einer Verbesserung der Gesprächsqualität am Telefon, eine Erhöhung der Anzahl vereinbarter Termine und damit letztlich 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.

## DAUER

2 Tage

## WEITERE INFORMATIONEN

BERKEMEYER change management, Brauckweg 8, 44579 Castrop-Rauxel, [www.berkemeyer.net](http://www.berkemeyer.net)