

## SEMINARTITEL

# Verkaufstechnik im Call Center – Wie Sie erfolgreich mit Kunden kommunizieren

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter und Führungskräfte mit Verkaufsaufgaben im Call Center.

## AUSGANGSLAGE

Als Vertriebler im Call Center sind Sie entweder neu im Verkaufsgeschäft oder dort bereits seit einiger Zeit tätig. Sie verfügen über Erfahrungen im Thema Telefon-Vertrieb, haben sich aber in Ihren bisherigen Verhandlungen die fundierten Grundlagen und Werkzeuge methodischer Verkaufstechnik noch nicht vollständig angeeignet. Im Kundengespräch arbeiten Sie daher mehr mit einer guten Intuition als mit einer gezielten Methodik. Ihnen ist bewusst, dass Sie durch den Einsatz ausgefeilter Gesprächstechniken und einer uneingeschränkt positiven Haltung zum Verkauf deutlich bessere Ergebnisse in der Menge der Abschlüsse und der Höhe des Umsatzertrages erzielen können.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar bietet Ihnen das Fachwissen der modernen telefonischen Verkaufs- und Kommunikationstechnik. Mit Beispielen aus der täglichen Verkaufspraxis erhalten Sie einen professionellen "Werkzeugkasten des Vertriebs", mit dessen Instrumenten Sie die Chancen und Hemmnisse einer telefonischen Verhandlung mit Ihren Interessenten und Kunden besser bewältigen können. Das Seminar bietet Ihnen die Leitlinien für eine erfolgreiche vertriebliche Gesprächsstruktur. Praktische Übungen verstärken die Erkenntnisse der erlernten Verkaufstheorie.

### TEIL 1 – DIE VORBEREITUNG

1. Welche persönlichen Eigenschaften muss ich als Verkäufer mitbringen?
2. Wie stellt sich der Markt dar und welche Chancen und Risiken finde ich dort?
3. Welche Bedeutung hat der Kunde?
4. Wie funktioniert erfolgreiche Kundenkommunikation?

### TEIL 2 – DAS VERKAUFGESPRÄCH

5. Wie sieht der Verkaufsprozess im Detail aus, worauf muss ich bei den einzelnen Schritten achten und welche Bedeutung hat die Bedarfsanalyse?
6. Weshalb tun wir uns mit dem Erstkontakt so schwer?
7. Wie hilft mir Schlagfertigkeit bei unvorhersehbaren Hürden im Gespräch?
8. Wie bereite ich Vertriebstage und Kundenkontakte professionell vor?

### TEIL 3 – DER ABSCHLUSS

9. Worauf achte ich, um aus dem Bedarf des Kunden einen konkreten Abschluss zu generieren?
10. Welche konkreten Frage- und Abschlusstechniken gibt es und wann kann ich diese einsetzen?
11. Wie vermeide ich unnötige Preisnachlässe?
12. Wie reagiere ich auf berechnete/unberechnete Einwände des Kunden und wie löse ich Konflikte?

## NUTZEN DES SEMINARS

Funktionierende Werkzeuge des Verkaufs kann man lernen! Im Seminar erhalten Sie das verkaufstechnische Rüstzeug, um in der Praxis zu mehr und besseren Verkaufsabschlüssen zu kommen. Durch praktische Übungen erlangen Sie einen souveränen Auftritt im Telefonat mit Ihren Kunden. Bewährte Verkaufstechniken, die Sie im Seminar kennen lernen, führen Sie gezielt zum Verkaufsabschluss und steigern Ihre Durchsetzungsfähigkeit als Verkäufer. Das Bewusstsein, mit der Aufgabe des Vertriebs einen der spannendsten und anspruchsvollsten Berufe auszuüben, steigert Ihre persönliche Arbeitszufriedenheit.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Bringen Sie bitte folgendes mit: Ein positives Praxisbeispiel sowie eine Verkaufssituation, die Ihnen Schwierigkeiten bereitet. Wir bearbeiten und lösen Ihr konkretes Problem direkt im Seminar.

## DAUER

3 Tage