

Führen und Verkaufen im Call Center – Wie Sie erfolgreich mit Mitarbeitern und Kunden kommunizieren

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter und Führungskräfte mit Verkaufsaufgaben im Call Center.

AUSGANGSLAGE

Als Vertriebler oder Führungskraft im Call Center sind Sie entweder noch nicht lange im Verkaufsgeschäft oder dort bereits seit einiger Zeit tätig. Sie verfügen über Erfahrungen im Thema Telefonvertrieb und möchten für Ihre Gespräche und Verhandlungen die fundierten Grundlagen und Werkzeuge methodischer Verkaufstechnik vertiefen, um Ihre gute kommunikative Intuition mit gezielter Methodik zu ergänzen. Sie möchten 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. Als Teamleiter:in gilt es für Sie ebenfalls, Ihre Call Center Agents mit erfolgreichen Methoden wertschätzender Führung anzuleiten und zu motivieren.

INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar bietet Ihnen das Fachwissen der modernen telefonischen Verkaufs- und Kommunikationstechnik. Mit konkreten Übungen 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. In den Praxissimulationen werden die Erkenntnisse der erlernten Kommunikationsprinzipien ebenfalls in konkreten Führungssituationen bei Gesprächen mit Ihren Mitarbeiter:innen angewendet.

TEIL 1 – DER FAKTOR MENSCH IM CALLCENTER-VERKAUF

- Welche persönlichen Eigenschaften machen Verkäufer zu Gewinnern?
- Wie erreiche ich den wertschöpfenden Dreiklang Mitarbeiter, Markt und Kunde?
- Wie funktioniert erfolgreiche Kundenkommunikation am Telefon?
- Führen im Call Center – wie motiviere ich mein Team?

TEIL 2 – HÜRDEN DES VERKAUFGESPRÄCHS ERFOLGREICH MEISTERN

- Bedarf erkennen oder wecken – welche Bedeutung hat die Bedarfsanalyse im gesamten Verkaufsprozess?
- Wie realisiere ich einen schnellen und zielführenden Call Center-Erstkontakt?
- Wie hilft mir Schlagfertigkeit bei bekannten und unvorhersehbaren Hürden?
- Call Center-Vertrieb ist Hochleistungssport – wie mache ich mich fit für das Telefonat?

TEIL 3 – BESSERE ABSCHLUSSERFOLGE ERZIELEN

- Der Call Center-Profiler: Wo liegt der Bedarf des Kunden, der zum Abschluss führt?
- Welche konkreten Frage- und Abschlusstechniken bringen mich zum Gesprächsziel?
- "Da geht doch noch was!" – wie vermeide ich unnötige Preisnachlässe?
- Wie realisiere ich den Verkaufserfolg auch bei Kundeneinwänden und Konflikten?

NUTZEN DES SEMINARS

Funktionierende Werkzeuge des Verkaufs und der Führung kann man lernen! Im Seminar vertiefen Sie das verkaufstechnische Rüstzeug, um in der Praxis zu mehr und besseren Verkaufsabschlüssen zu kommen. Durch praktische Übungen gewinnen Sie Souveränität in Ihrem telefonischen Auftritt. Bewährte Verkaufstechniken steigern Ihre Durchsetzungs- und Abschlussfähigkeit als Verkäufer. Als Teamleiter:in erhalten Sie weitere kommunikative Werkzeuge, um Ihr Team zu führen und zu motivieren. 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 gerne folgendes mit: Ein positives Praxisbeispiel sowie eine Kommunikationssituation, die Ihnen Schwierigkeiten bereitet. Wir bearbeiten und lösen Ihr konkretes Problem direkt im Seminar.

DAUER

3 Tage