



**INSTATIK GmbH**

Der Trainings-Spezialist für Präsentation und Verkauf

Geschäftsführer: Dipl.-Paed. Peter Mohr  
Handelsregister: AG Mannheim  
HRB 701975

UST-ID-Nr.: DE253689892

Post: Barlachstrasse 4  
D – 69168 Wiesloch  
Fon: +49-6222-385852  
Fax: +49-6222-385853  
E-Mail: peter.mohr@instatik.de  
Internet: www.present-and-sell.com

## 1-tägiges Intensiv-Telefon-Training

# Überzeugen und Verkaufen am Telefon

### Kunden am Telefon gewinnen, begeistern und binden

#### Trainings-Ziel:

Ein Großteil der Kundenkontakte findet am Telefon statt. Daher ist das Telefon ein verkaufsförderndes Instrument bei der Gewinnung neuer Kunden und der Bindung alter Kunden. Beim Überzeugen und Verkaufen am Telefon gelten allerdings ganz besondere Kniffe und Tricks. Nur wenn Sie diese Kniffe kennen und beherrschen, wird Ihr Telefon zum Werkzeug für Ihren Erfolg. Dieses Intensiv-Training befähigt die Teilnehmer, am Telefon verkaufsfördernde Dialoge zu führen, Termine gezielt zu vereinbaren und Kaufabschlüsse zu erzielen. Hierzu vermittelt das Training ein effektives Know-How aus telefontypischen Techniken und Kniffen aus der Rhetorik, der Verkaufspsychologie und der Kommunikationspsychologie. In diesem Training entwickeln und verfeinern die Teilnehmer ein fundiertes Handwerkszeug, mit dem es ihnen leicht fallen wird, ihr Unternehmen und dessen Produkte/Dienstleistungen in Telefongesprächen überzeugend darzustellen und erfolgreich zu verkaufen.

#### Trainings-Inhalte:

- Den Telefonarbeitsplatz effektiv organisieren
- Telefonanrufe professionell annehmen
- Weiterleitungen und Rückrufe kundenorientiert organisieren
- Die Effektivität beim Telefonieren steigern
- Verantwortung für Anrufe verbindlich übernehmen
- Kompetenz und Kundenorientierung am Telefon vermitteln
- Die professionelle Erarbeitung und Anwendung von Telefon-Leitfäden
- Das Telefon als Werkzeug der Kalt-Akquise
- Treffende Zielgruppenbestimmung und Adress-Qualifizierung
- Systematische Vorbereitung von Anrufen
- Die entscheidenden ersten Sekunden meistern
- Erfolgreich die "Hürden" Telefon-Zentrale und Sekretariat überwinden
- Wirkungsvolle Gesprächs-Eröffnungen
- Mit der Stimme überzeugen
- Fragetechniken und aktives Zuhören gezielt einsetzen
- Methodische Analyse des Kundenbedarfs
- Verkaufsfördernde Rhetorik am Telefon
- Beim Kunden Interesse wecken und im Spannungsbogen halten
- Die Verkaufspsychologie des Telefonierens
- Kundenorientierte Argumentationstechniken am Telefon
- Gekonnter Umgang mit Fragen, Einwänden und Vorwänden
- Erfolgreiche Terminvereinbarungs-Techniken
- Closing-Techniken und Abschluss-Techniken im Telefongespräch
- Nachfass-Telefonate effektiv gestalten
- Schwierige Gesprächssituationen gekonnt meistern
- Konfliktmindernde Kommunikation bei schwierigen Gesprächspartnern
- Kommunikationspsychologische Kniffe und Tricks am Telefon
- Der Umgang mit reklamierenden und verärgerten Anrufern
- Der erfolgreiche Umgang mit Stress, Hektik und Motivationstiefs
- Das Telefon als Instrument der Kundenbindung
- Das Telefon als Visitenkarte des Unternehmens
- Die DOs and DONTs am Telefon
- Die Vermeidung der typischen Fehler und Fettnäpfchen

#### Trainings-Methodik:

- Systematische und sofort umsetzbare Inputs durch den Trainer
- Praxisbezogene Übungen zu den Inhalten
- Audio-Tonband-Analysen mit dem Telefon-Anlagen-Koffer
- Training am eigenen Produkt/Konzept (falls gewünscht)
- Analyse und Optimierung eigener mitgebrachter Telefon-Skripte
- Streng begrenzte Teilnehmerzahl
- 1-tägiges Intensiv-Training (Crash-Kurs)

#### Zielgruppe:

Alle Personen, die sich, ihre Ideen und Produkte/Dienstleistungen am Telefon überzeugend darstellen und verkaufen wollen. Anfänger werden grundlegend qualifiziert. Fortgeschrittene bekommen ihren Feinschliff.

#### Der Trainer:

Ein spezialisierter Fachtrainer für Telefontraining aus dem INSTATIK-Trainer-Team.

Je nach Zusammensetzung und Interessen der Teilnehmer (Alter, Branchen, Seminarschwerpunkte) wählen wir den bestmöglichen Telefon-Trainer für das jeweilige Seminar aus.

#### Veranstaltungsorte und Veranstaltungstermine:

1-tägiger Intensiv-Crash-Kurs  
09:00 - 18:00

In der INSTATIK-Zentrale in 69168 Wiesloch

Die aktuellen Termine finden Sie auf folgender Website:

<http://www.present-and-sell.com>

Alle angekündigten Seminar-Termine finden garantiert statt.

#### Teilnahme-Gebühr:

Die Teilnahmegebühr für dieses 1-tägige Intensiv-Training beträgt pro Teilnehmer: € 995.- + MWST – für Geschäftskunden  
€ 995.- incl. MWST – für Privatpersonen

Wenn Sie zum gleichen Termin mehr als 1 Person anmelden, erhalten Sie ab der 2. Person 50% Rabatt.

#### Die Möglichkeit firmenspezifischer Inhouse-Trainings:

Das Training kann auch firmenintern durchgeführt werden. Hierbei können wir Ihnen ein maßgeschneidertes (und auch produktbezogenes) Trainingskonzept entwickeln, das auf Ihre firmenspezifischen Belange zugeschnitten ist.

Ab 3 Teilnehmern ist ein INHOUSE-Training sogar günstiger.

Wir erstellen Ihnen hierzu gerne ein kostenfreies Angebot.