

Mareike Mayer Zur Wende 20 53819 Neunkirchen Telefon: 02247/96 97 65 Mobil: 0177/6 05 78 13 TeleFax: 02247/9 15 92 89 Mail: mayer@telactivse

Mail: <u>mayer@telactivseminare.de</u>
Internet: <u>www.telactivseminare.de</u>

TelactivSeminare® – der Spezialist für Kommunikation: Face-To-Face oder Telefon!

Persönliches Livecoaching am Telefon

© by TelactivSeminare®

TeilnehmerInnen:

MitarbeiterInnen im Innendienst und Außendienst, Terminierungsteams, die Termine platzieren, Produkte und Dienstleistungen verkaufen, sowie eine Erstvorstellung am Telefon tätigen möchten. Ebenfalls geeignet für Innendienst-MitarbeiterInnen, die ihr Telefonverhalten überprüfen und verbessern möchten.

Für Fortgeschrittene!

Inhalte/Themen in Auswahl:

Außendienst: Professionelle Argumentation, Scripting als Eingang in ein Verkaufsgespräch, Erarbeiten eines persönlichen Leitfadens und erste Übungen damit. Einwände geschickt abfedern und Interessewecker platzieren. Persönliche Interessewecker finden und trainieren. Nutzenorientiertes Verkaufen. Spiegelung. **Innendienst:** Empathischer Zugang zum Kunden, Freundlichkeit und Höflichkeit, Reklamationsbehandlung, Begeisterung des Kunden für das Unternehmen.

Vorgehensweise/Methodik:

Direkter Einstieg in das Livecoaching als Einzeltraining mit individuellem Feedback durch die Trainerin nach jedem Telefonat. Neue Gesprächsvorschläge und zielgerichtete Argumentationshilfen werden trainiert. Die Telefonate werden von der Trainerin in Präsenz mitgehört und vertraulich behandelt. Die TeilnehmerInnen erhalten eine Urkunde und einen persönlichen Auswertungsbogen ihres Telefonverhaltens ausgehändigt.

Ziel:

Sofortiges Umsetzen der erhaltenen Tipps im jeweiligen Training und Transfer in den Arbeits-Alltag.

Gruppengröße:

Ein bis zwei MitarbeiterInnen.

Dauer:

Jeder Mitarbeiter einen ganzen oder halben Tag.

Das heißt, jeder Mitarbeiter erhält sein persönliches Livecoaching jeweils einzeln und begibt sich danach wieder an den Arbeitsplatz. Somit entstehen kaum Ausfallzeiten für das Unternehmen!

Spezial-Seminare auf Anfrage!