

## „Qualifizierung zum Competence Adviser“<sup>®</sup> @ by TelactivSeminare<sup>®</sup>



### TeilnehmerInnen:

Geeignet für MitarbeiterInnen im Verkauf/Vertrieb; MitarbeiterInnen in Terminierungsteams, InnendienstmitarbeiterInnen mit dem Ziel Terminieren, upselling, crossselling.

### Inhalte/Themen für alle drei Phasen u.a.:

Der professionelle Gesprächsablauf. Das Bild vom „Anderen“ - praktische Beispiele. Alles angekommen? Wie höre ich „aktiv“ zu? Übungsgespräche zum „Selbsttest.“

Typologie der Kunden und typgemäß abgestimmte Behandlung.

To do's: Verkaufstechniken: Die Argumentationsschiene – Argumente reframe.

Effektives Arbeiten mit dem Script. Einwand-/Vorwandproblematik; Einwände geschickt abfedern. Die Fragetechniken – Wer fragt, der führt! Sprechgeschwindigkeit und Verständlichkeit. Professionelle Kommunikation: Die 4 A's, die 7 W's, WPA's, Kommunikationsbarrieren. Die Reklamationsschiene. Kundenorientiert reagieren und Zusatzgeschäft generieren. Das Ultrakurzzeitgedächtnis u.a. Der Telefonfahrplan – wie optimiere ich Vorbereitung und Durchführung aus Kostengesichtspunkten.

NLP – Neurolinguistische Programmierung: NLP im Verkauf, die Sprache der Sinne, der Rapport zum Kunden, Pacing des Gesprächspartners, Kommunikationsbarrieren und Motivationstechniken. Know-how: Hohe Kompetenz zum Kunden transportieren. Spiegelung und Precision Probing

### Vorgehensweise:

Interaktive Gestaltung. Inhaltliche Aufteilung über drei aufeinander aufbauenden Phasen. Am ersten Tag der jeweiligen Phase ein halber Tag ca. Interaktiv-Theorie in der gesamten Gruppe, danach den Rest des Tages und am zweiten Tag komplett Livecoaching einzeln. Einzel-Feedback und Auswertungsbögen schriftlich.

### Ziel:

Termine vereinbaren, bessere Zugangsmöglichkeiten zum Kunden finden. Crossselling, upselling, Körpersprache gezielt im Verkauf einsetzen.

### Gruppengröße:

Bis zu sechs MitarbeiterInnen bei der Interaktiv-Theorie. Im Livecoaching teilt sich die Gruppe in Einzelpersonen. Jeder Mitarbeiter telefoniert zeitgleich an seinem Arbeitsplatz.

### Dauer:

„Phase I, II und III“ jeweils zwei Tage. Zeitliche Abstände zwischen den Phasen ca. sieben Monate.

Zwischen den Phasen jeweils ein Tag „Intensivtag“. Das heißt: Crashtag, nur Terminieren mit Feedbackrunde am Beginn und am Ende des Tages. MitarbeiterInnen jeweils einzeln im Training mit Feedback laufend.

Nach Ablauf der Phasen I bis III ein Tag „Facing“ - Live bei Kunden. Beobachtung des körpersprachlichen Verhaltens, Beachten der Kaufsignale, Abschluß-Sicherheit trainieren.

Gesamtdauer ca. zwei Jahre.

@ by TelactivSeminare<sup>®</sup>

