TelactivSeminare
...mit dem Telefon zum Erfolg

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@telactivseminare.de
Internet: www.telactivseminare.de

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

„Scripting“ © by TelactivSeminare®

TeilnehmerInnen:
MitarbeiterInnen im Innendienst und Außendienst, Terminierungsteams, die Termine machen wollen und/oder upselling und crosselling durchführen möchten.

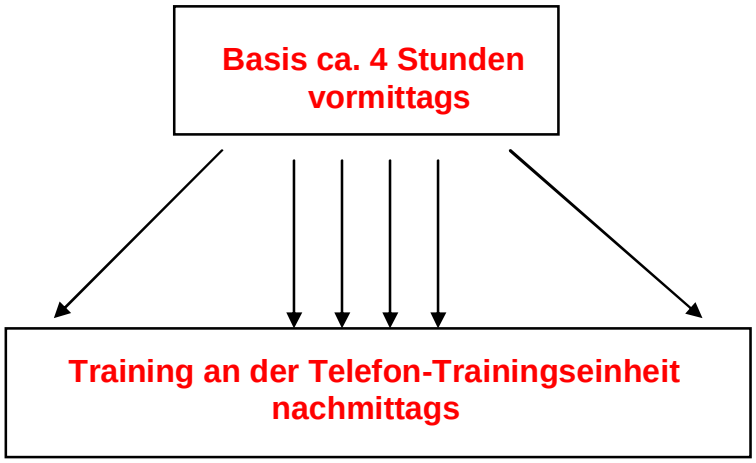
Inhalte/Themen in Auswahl:
Was benötige ich für ein gutes Scripting. Vertrauen herstellen - der Rapport zum Kunden. Die Sprache der Sinne - welche Schlüsse ziehen wir aus der Wortwahl des Kunden?
Das Script als effektive Hilfe und nicht als Stolperstein. Einwände geschickt abfedern. Der Umgang mit den „richtigen“ Argumenten. Pacing des Gesprächspartners. Spiegelung und Precision Probing im praktischen Einsatz.
Erarbeiten von individuellen Scripts und deren Präsentation an der Telefontrainings-Anlage. Verbesserungspotenziale zielsicher erkennen und nutzen.
Interaktive Gruppenarbeit und Feedback.

Vorgehensweise/Methodik:
Ca. vierstündiges Erarbeiten von Scripts und Einwandbehandlungen.
Am Nachmittag Training an der Telefontrainings-Anlage. Umsetzung und Testen der erarbeiteten Scripts.
Laufendes Feedback.

Ziel:
Erste Übungen mit professionellen Scripts.

Gruppengröße:
Maximal sechs MitarbeiterInnen.

Dauer:
Ein Tag.



Spezial-Seminare auf Anfrage!