



**2 Seminar-Tage**

**DER ERFOLGSFAKTOR INNENDIENST:  
Vertriebsstark und verkaufsaktiv**

Für gut aufgestellte Vertriebe eröffnen sich große Chancen Marktanteile zu gewinnen. Die klassische Vertriebsarbeit durch den Außendienst stößt zunehmend an finanzielle und organisatorische Grenzen. Der Außen- und Innendienst müssen als Team zusammen spielen, das harmonisiert und gemeinsam Erfolge realisiert. Dies erfordert ein perfektes Zusammenspiel, klare Strukturen und eine ganzheitliche Kundenbetreuung.

Ein Luxus der Vergangenheit sind Innendienstmitarbeiter, die als Sachbearbeiter Aufträge abwickeln und Kundendaten pflegen. Der Innendienst von heute muss mehr und mehr aktive Verkaufsaufgaben übernehmen. Ein starker Innendienst entlastet den Außendienst von Routinetätigkeiten und greift selbst ins Vertriebsgeschehen ein.

**Inhalte:**

- Die wirksame Zusammenarbeit zwischen Außen- und Innendienst
- Entlastung des Außendienstes von Routineaufgaben
- Professionelle Neukundengewinnung im Team
- Aktives C-Kunden-Management durch den Innendienst
- Einsatz des Telefons als aktives Verkaufsinstrument
- Selbstständiges Verkaufen an C-Kunden
- Umsatzsteigerung durch ein optimiertes Angebotsmanagement
- Identifizierung von Kundenpotentialen
- Termin- und Besuchsmanagement für den Außendienst
- Gesprächstermine für den Außendienst vereinbaren
- Kundenbindung durch Kundenreklamation

**Zielgruppe:** Alle Mitarbeiter aus den Bereichen Verkaufsinendienst / Innendienst, Kundendienst, Auftragsabwicklung, Service, die im telefonischen Kontakt mit Kunden stehen

**Methodik:** Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Übungen von Praxisbeispielen, Transferhilfen und Tipps für Ihren Arbeitsalltag, hoher Praxistransfer für Ihren beruflichen Alltag

pro Person **820 €** zzgl. MwSt.

Ort	Termine 2010	Termine 2011
Köln		11.-12.01.2011
Stuttgart	22.-23.09.2010	16.-17.03.2011
Hamburg		18.-19.05.2011
Berlin	03.-04.11.2010	

**2 Seminar-Tage**

**KUNDENORIENTIERUNG AM TELEFON:  
Und der Verkaufserfolg kommt von ganz alleine**

Das Telefon ist das meistgenutzte Instrument, um mit Ihren Kunden und Interessenten in Kontakt zu treten. Vermitteln Sie Ihrem Gesprächspartner vom ersten Wort an einen kompetenten und sympathischen Eindruck und schaffen Sie so die Grundlage für eine positive Kundenbeziehung.

Eine starke und gute Kundenbeziehung ist Ihr wertvollster und gleichzeitig dauerhaftester Wettbewerbsvorteil. Erfahren Sie, wie Sie persönlich wirkungsvoll dazu beitragen können, Ihre Kunden zufriedener zu machen. Sie lernen, zielgerichtet und kundenorientiert am Telefon aufzutreten und dabei ein perfektes Firmenimage zu vermitteln.

Praxisorientierte Übungen optimieren Ihre persönliche Wirkung am Telefon durch gelebte Kundenorientierung in jeder Gesprächssituation.

**Inhalte:**

- Kundenbindung als Wettbewerbsfaktor
- Das kundenorientierte Telefonat als Instrument zur Kundenbindung
- Gelebte Kundenorientierung als innere Einstellung
- Die Klimafaktoren am Telefon
- Gewinnen Sie das Vertrauen und die Sympathie Ihrer Kunden am Telefon
- Spielregeln und Methoden für die kundenorientierte Kommunikation
- Typische Telefonsünden: Do's und Dont's
- Bedürfnisse und Interessen des Kunden methodisch aufspüren und nutzen
- Schwierige Situationen souverän meistern
- Der positive und freundliche Gesprächsschluss

**Zielgruppe:** Alle Mitarbeiter, die im telefonischen Kundenkontakt stehen

**Methodik:** Sofort umsetzbare Inputs durch den Trainer, Einzel- und Gruppenarbeiten, Kommunikationsübungen, Analyse und Übungen von Praxisbeispielen, Feedbackrunden und Problemlösungshilfen, hoher Praxistransfer für Ihren beruflichen Alltag

pro Person **820 €** zzgl. MwSt.

Ort	Termine 2010	Termine 2011
Hannover	13.-14.09.2010	17.-18.01.2011
München		17.-18.02.2011
Hamburg		21.-22.03.2011
Berlin	30.09.-01.10.2010	15.-16.06.2011
Stuttgart	18.-19.11.2010	05.-06.05.2011

**2 Seminar-Tage**

**DIE AKQUISE AM TELEFON:  
Mit Sympathie und Erfolg neue Kunden gewinnen**

Wirtschaftlich gesehen ist das Telefon das verkaufsförderndste Instrument bei der Gewinnung neuer Kunden. Doch stellt die telefonische Kaltakquise für viele eine große Hürde dar. Nicht umsonst wird die Telefonakquise als Königsdisziplin der Vertriebsarbeit beschrieben. Wir lösen gemeinsam in diesem Seminar vorhandene Hemmschwellen und Blockaden mit 'Fingerspitzengefühl'.

In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie sicher, sympathisch und erfolgreich neue Kunden am Telefon gewinnen. Sie erhalten das Know-How, wie Sie Ihre Kompetenz in der Akquise verstärken und so für stabilen Neukundenzuwachs sorgen. Gezielt bereiten wir Sie in diesem Seminar auf Ihre Aufgaben in der Akquise vor.

**Inhalte:**

- Ihre persönlichen Akquisitions-Ziele und -Strategie – ohne klare Zielsetzung kein Erfolg
- Zeigen Sie Mut zur Akquise – wie ist meine eigene Einstellung?
- Persönliche Blockaden überwinden und lösen
- Das Gesetz der Zahl in der Neukundenakquise
- Das Gespräch mit dem Entscheider führen - was ist sein Kaufmotiv?
- Der Aufbau des erfolgreichen Akquisetelefonates
- Das Unternehmen und seine Leistungen präsentieren: sympathisch, sicher und mit Elan
- Potential feststellen und das Gespräch entsprechend lenken
- Aktives Zuhören als Voraussetzung für den Erfolg
- Die Einwände kennen und vorbereitet sein
- Kaufsignale erkennen und richtig reagieren

**Zielgruppe:** Alle Mitarbeiter, deren Aufgabe es ist, neue Kunden zu gewinnen

**Methodik:** Sofort umsetzbare Inputs durch den Trainer, Einzel- und Gruppenarbeiten, Kommunikationsübungen, Feedbackrunden und Problemlösungshilfen, hoher Praxistransfer für Ihren beruflichen Alltag

pro Person **820 €** zzgl. MwSt.

Ort	Termine 2010	Termine 2011
Stuttgart	20.-21.09.2010	20.-21.01.2011
Hamburg	27.-28.09.2010	
München	07.-08.10.2010	29.-30.06.2011
Köln	17.-18.11.2010	17.-18.02.2011
Berlin		14.-15.03.2011
Frankfurt	02.-03.12.2010	07.-08.04.2011

**1 Seminar-Tag**

**TERMINE AM TELEFON VEREINBAREN:  
Qualifizierte Termine für Ihren Außendienst**

Perfekt vorbereitete Vor-Ort-Termine sind ein wichtiges Fundament für den maximalen Erfolg Ihres Außendienstes – denn Zeit ist für Ihre Verkäufer das wertvollste Gut. Das effizienteste Kontaktinstrument zum Erreichen hochwertiger Termine ist das Telefon. Heben Sie sich mit sympathischen Mitteln von Ihren Mitbewerbern ab – Ausstrahlung und Persönlichkeit sind hierfür die Zauberwörter. Lernen Sie in diesem Seminar, wie Sie Ihre Abschlussquote bei Terminvereinbarungen erhöhen. Punkten Sie bei Ihren Verkäufern mit Terminen, die Potenzial enthalten!

**Inhalte:**

- Spielregeln und Methoden für Ihre sympathische Kommunikation am Telefon
- Der sichere Auftritt am Telefon: Schaffen Sie ein positives Gesprächsklima
- Ihr gekonnter Umgang mit Sekretärinnen & Co.
- Das Gespräch mit den Entscheidern
- Bauen Sie eine Beziehung zu Ihrem Gesprächspartner auf
- Strategien, um das Interesse des Kunden zu erkennen und zu lenken
- Die kurze Bedarfsanalyse am Telefon
- Umgang mit Einwänden im Gespräch: Begegnen Sie Widerständen mit Beziehungskompetenz und Flexibilität
- Ihr persönlicher roter Faden für Ihre erfolgreiche Terminvereinbarung
- Sichern Sie sich eine hohe Terminverbindlichkeit: Die persönliche und zielorientierte Gestaltung des Gesprächsausstiegs
- Die werthaltige und schriftliche Dokumentation als Erfolgsgrundlage für Ihren Außendienst

**Zielgruppe:** Mitarbeiter aus dem Outbound, Key-Account-Management, Innendienstmitarbeiter, die vorbereitend für den Außendienst tätig sind

**Methodik:** Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, moderierte Diskussion, Demonstration, Bearbeitung von Fallbeispielen, Einzel- und Gruppenübungen

pro Person **420 €** zzgl. MwSt.

Ort	Termine 2010	Termine 2011
Hannover	26.08.2010	07.02.2011
Berlin	08.09.2010	11.04.2011
Hamburg	22.10.2010	
Stuttgart	15.11.2010	23.03.2011
München		10.05.2011