



## Telefontraining Vertrieb

Leichter, besser, erfolgreicher am Telefon agieren

### Fokus

Werden Menschen im Vertrieb oder in der Beratung bei der Arbeit beobachtet, dann sieht man sie die meiste Zeit am Telefon und am Computer.

Telefonieren kann jeder - ist doch klar. Und doch sind viele Menschen am Telefon unsicher. Andere wiederum wirken unfreundlich, obwohl sie es gar nicht sind. Spitzenverkäufer erreichen im persönlichen Gespräch Alles - aber am Telefon fehlt manchem das Wirkungsvermögen.

Der Erfolg eines Telefongesprächs entscheidet sich nicht allein mit dem Hörer in der Hand. Die optimale Vorbereitung, realistische Zielsetzung und auch der Umgang mit der Sekretärin und Assistentin ist von enormer Bedeutung. Sie lernen Einwände zu überwinden und Ihren Gesprächspartner zu überzeugen.

### Nutzen

Sie lernen, wie Sie kundenorientiert und mit Spaß telefonieren. Sie erfahren, wie Sie persönlich am besten wirken und am schnellsten Ihre Gesprächsziele erreichen. Sie üben mittels Telefonsimulator Gespräche und erhalten detaillierte Rückmeldung. Sie lernen, wie Sie leichter hochwertige Besuchstermine am Telefon vereinbaren.

### Inhalte

Der Mensch am Telefon

- Akustische Persönlichkeit und die Stimme als Medium
- Eigene Telefonhemmnisse abbauen
- Typologie der Gesprächspartner
- Richtige Gesprächseröffnung
- Das Telefon klingelt! Was läuft bei dem Angerufenen ab?

Fachliche Inhalte im Telefongespräch

- Telefongespräche richtig vorbereiten
- Der Satz zur Sache
- Einwand Behandlung
- Regeln für die Vermittlung von Inhalten, das Beratungs- und Verkaufsgespräch

Aktive Übungen

- Intensives Training mit dem Telefonsimulator
- Analyse der Gespräche, Tipps und Tricks zum erfolgreichen Telefongespräch

### Zielgruppe

Vertriebsaußendienst, Vertriebsinnendienst, Callcenter-Mitarbeiter, interne Mitarbeiter (Vertriebsassistenten, Service, etc.)

### Weitere Informationen

Dauer: 2 Tage

Teilnehmeranzahl: bis zu 12 Teilnehmer

Kosten: auf Anfrage