

# EMS Seminare

...Ihr persönlicher Erfolg!



EMS GmbH, Dohmstr. 2 53121 Bonn

an  
Interessenten des Seminars

„Professionelle, erfolgreiche Telefonakquisition“

EMS GmbH  
Dohmstr. 2  
D-53121 Bonn  
Tel. 0228-9107987  
Fax: 0228-9107906  
E-Mail: [ems@seminartrainer.de](mailto:ems@seminartrainer.de)  
Internet: [www.seminartrainer.de](http://www.seminartrainer.de)

## Seminarveranstaltung: Telefontraining – Termin: 27.10.16

Die telefonische Akquisition ist die anspruchvollste Form des Verkaufs. Nur wenn Sie die erste Hürde, das Sekretariat überwinden, nur wenn Sie Ihren Gesprächspartner mit Ihren ersten Aussagen überzeugen, haben Sie überhaupt die Chance einen Termin zu vereinbaren, bzw. den gewünschten Abschluss zu erzielen.

Auch das geschickte Analysieren von Vorwänden und Einwänden, die gezielte Vorteil- und Nutzenargumentation und der Einsatz von Abschlusstechniken bilden die Grundlage für den Erfolg Ihres telefonischen Akquisitionsgesprächs.

Das Seminar „Erfolgreich Akquirieren“ richtet sich Mitarbeiter/-innen, die Ihre Verkaufskompetenz in der telefonischen Neukundengewinnung und in der Terminvereinbarung optimieren möchten.

Vor Seminarbeginn erhalten die Teilnehmer einen Fragebogen zur Ermittlung des genauen Aufgabenbereichs und der Wünsche an das Training.

**Ihr Vorteil: Die Telefonakquise-Übungen werden individuell auf jeden Teilnehmer zugeschnitten, so dass ein größtmöglicher Praxisbezug gewährleistet wird.**

### Seminarziele:

Erfolgreiche Terminvereinbarung und Kundengewinnung durch:

- Steigerung der kommunikativen Kompetenz am Telefon und optimale Umgangsformen
- Erfolgreiche Überwindung des Vorzimmers
- Motivative Gesprächseröffnung
- Ermittlung des Bedarfs und der aktuellen Lösungen
- Überzeugung des Kunden durch effektive Vorteil- Nutzenargumentation
- Geschickter Umgang mit Vorwänden und Einwänden
- Einsatz von Abschlusstechniken

# EMS Seminare

...Ihr persönlicher Erfolg!



## Vorschlag für die Seminarinhalte:

Die folgenden Inhalte werden in Theorie und anhand praxisorientierter Übungen vermittelt:

- **Selbstmotivation und Erfolgsdenken**
- **Die überzeugende Persönlichkeit im Telefonkontakt und wie ich mich positiv von anderen Unternehmen abhebe**
  - Der erste Eindruck entscheidet – freundliches deutliches Melden
  - Warum meine positive Einstellung so entscheidend ist
  - Der Mensch ist ein Gefühlswesen: Wie ich mich positiv ausdrücke und negative Eindrücke beim Kunden vermeide
  - Does and Don'ts in der Telefonakquise
- **Die Vorbereitung des Akquisitionsgesprächs**
- **Kunden- und verkaufsorientierte Rhetorik**
- **Erfolgreiche Telefonakquisition**
  - Wie ich mit richtigen Fragen den qualifizierten Ansprechpartner ermittele
  - Die Voraussetzung für den Erfolg: Der Gesprächseinstieg
  - Die erste Hürde – das Sekretariat – erfolgreich überwinden
  - Was ich vermeide, da es meinen Erfolg mindert
  - Wie ich mit meinen ersten motivierenden Worten das Interesse für ein Gespräch wecke
  - Wie ich mich, mein Unternehmen und mein Angebot optimal präsentiere
- **Fragetechniken gezielt einsetzen, um das Gespräch zielgerichtet zu führen**
  - Die methodische Bedarfsanalyse: Wie ich die Bedürfnisse und Interessen des Kunden erfrage und die Antworten geschickt für meine Argumentation nutze
  - Fragearten, mit denen ich das Gespräch in die gewünschte Richtung lenke
- **Argumentations- und Überzeugungstechniken – welche Vorteile hat der Gesprächspartner von einem Termin/meinem Angebot und wie überzeuge ich ihn davon**
  - Die FAB-Methode (Feature-Advantage-Benefit)
- **Wie ich mit Vorwänden und Einwänden geschickt umgehe**
  - „Wir haben schon einen Partner“, „keine Zeit“ und wie ich einen Einwand von einem Vorwand unterscheide
  - Die richtige Reaktion auf Einwände
  - Einwände geschickt und überzeugend ausräumen
- **Mit dem richtigen Einsatz von Abschlusstechniken zum Termin**
- **Praxisorientierte, auf den Aufgabenbereich abgestimmte Telefonübungen mit Feedback zu den oben genannten Themen**

# EMS Seminare

...Ihr persönlicher Erfolg!



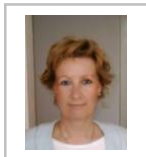
Seminardauer: 9.00 – 16.30 Uhr  
Seminarort: Hotel Ibis, Vorgebirgstr. 33, 53119 Bonn  
Teilnehmeranzahl: Mindestens 6 Teilnehmer, maximal 10 Teilnehmer  
Seminarpreis: inkl. Mittagssnack, Seminargetränke, €499,- zzgl. MwSt. pro Person. Ein umfangreiches Seminarhandbuch ist im Preis enthalten. Bei einer Anmeldung von mind. 2 Teilnehmern zum oben genannten Termin erhalten Sie eine Ermäßigung von € 20,- pro Person.

## EMS Seminare

### Das EMS-Trainerteam!



**Michael F. Schmidt** (Cheftrainer und Fachbuchautor) verfügt über langjährige praktische Erfahrung im Verkauf und im Management. 1991 gründete er die EMS GmbH und arbeitet seitdem als Seminartrainer und geschäftsführender Gesellschafter der EMS GmbH, Bonn. Seine Seminarschwerpunkte sind Schulungen im Bereich Kommunikation, Telefontrainings und Rhetorikseminare.



**Astrid Heeper** (Kommunikationstrainerin und Fachbuchautorin) ist seit über 15 Jahren Trainerin für Telefontrainings und Verkaufstrainings bei der EMS GmbH. Darüber hinaus ist Sie für die Konzeption und Organisation der Seminare verantwortlich.

### Auswahl aus den Referenzen:

- Rewe Group, Köln
- JANITOS Versicherung AG, Heidelberg
- Kaufhof Warenhaus AG, Köln
- Freshfields Bruckhaus Deringer, Berlin
- Ferrero Deutschland, Frankfurt
- Ameropa Reisen, Bad Homburg
- Atlas Copco, Essen
- Deutsche Post Euro Express, Bonn
- CA Computers, Darmstadt
- Hochtief Construction AG, Frankfurt/Essen
- Siemens Fire & Security, Berlin

Siehe auch: [http://www.seminartrainer.de/Telefontraining\\_Verkaufstrainer/telefontraining\\_verkaufstrainer2.html](http://www.seminartrainer.de/Telefontraining_Verkaufstrainer/telefontraining_verkaufstrainer2.html)

### Informationen und Anmeldung:

EMS GmbH, Dohmstr. 2, 53121 Bonn, Tel. 0228-9107987, Fax : 0228-9107906  
e-mail: [ems@seminartrainer.de](mailto:ems@seminartrainer.de)

Anmeldung und Zahlungsbedingungen: Bitte melden Sie sich rechtzeitig an. Der Rechnungsbetrag ist fällig bei Rechnungseingang, spätestens 14 Tage vor Seminarbeginn. Die Stornogebühren betragen € 80,- bei Stornierung bis 14 Tage vor Seminarbeginn. Bei einer späteren Stornierung ist der gesamte Seminarpreis fällig, jeweils zzgl. MwSt. Mindestteilnehmerzahl 6 Personen, max. Teilnehmeranzahl bei den Telefontrainings 10 Personen. Die EMS GmbH behält sich vor, das Seminar zu stornieren, sofern die Mindestteilnehmeranzahl nicht erreicht wird.