



## TTT2 - Telefon-Training In-/ Outbound

**pauly consult**

### **Seminar Teil 1: Grundlagen (Inbound & Outbound)**

---

#### **Grundlagen, Telefon-Verhalten, Grundzüge der Kommunikation, Kommunikation und Psychologie**

- Einführung
- Telefonieren an sich – Unser Verhalten
- Kommunikation und Psychologie
- Telefon-Verhalten
- Die Stimme
- Die Wortwahl
- Die Orientierung
- Positiv - Übung – Positiv formulieren
- Aktiv zuhören
- Die 5 A's des Erscheinungsbildes

### **Seminar Teil 2: Durchführung (nur Inbound)**

---

#### **Vorwand-Einwand-Behandlung, persönliche Widerstände erkennen und abbauen, Bedarfsanalyse**

- Persönliche Vorbereitung und Widerstände
- Lösung persönlicher Widerstände
- Vorwände und Einwände
- Inhaltliche Vorbereitung
- Zielsetzung für die Telefon-Aktion
- Kundenanalyse
- Nutzenargumentation
- Zeitplanung und weitere Organisation
- Telefonleitfaden
- Struktur des Telefongesprächs (4 Phasen)
- Fragetechniken bei der Bedarfsanalyse

### **Seminar Teil 2: Durchführung (nur Outbound)**

---

- Vorbereitung der Akquisegespräche
- Persönliche Vorbereitung
- Persönliche Widerstände
- Lösung persönlicher Widerstände
- Vorwände
- Einwände
- Inhaltliche Vorbereitung
- Zielsetzung für die Telefon-Aktion
- Kundenanalyse
- Nutzenargumentation
- Zeitplanung
- Weitere Organisation
- Telefonleitfaden
- Struktur des Telefongesprächs (4 A's)
- Fragestellungen bei der Bedarfsanalyse
- Termin-Verkauf 1
- Ende des Telefonates

### **Trainer:**

---

- Holger J. Pauly, pauly consult, An der Bleiche 2, 61440 Oberursel
- Trainer seit 2001, Vertriebs- und Telefontrainings, langjährige Erfahrung in F&E, Marketing und Vertrieb