



TTT1 - Telefon-Training für Techniker

Seminar Teil 1: Grundlagen

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

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
- Termin-Verkauf

Workshop Teil 1:

Strukturierte Vorbereitung der Telefonakquise

- Telefonate strukturiert vorbereiten
- Erstellung der Kunden-Nutzen-Argumentation

Workshop Teil 2:

- Telefonleitfaden erstellen
- Praktisches Training des Telefonleitfadens
- Sprach- und Formulierungstraining

Feedback:

Feedbacksession nach ca. 3-4 Wochen mit Einzelcoaching für die Teilnehmer und Live-Telefonate

- Anpassung des individuellen Telefonleitfadens
- zusätzliche Motivation für die Teilnehmer
- Einzelcoaching

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