

Hintergrund & Ziel

Um einen Wettbewerbsvorsprung in der Praxis zu haben, sind überzeugende und flexible Telefondialoge unabdingbar.

Ob Sie Umsatzsteigerungen durch Verkaufs-, Terminvereinbarungs- oder Nachfassgespräche erzielen wollen, ob Sie Ihr Telefon zur Neukundengewinnung, Kundenbindung, Rückgewinnung von Kunden oder für Kundenbefragungen einsetzen wollen: Verschaffen Sie sich durch den Einsatz des Telefons deutliche Vorteile im Wettbewerb um den Kunden.



Das Seminar „Professioneller Telefondialog“ wendet sich an Mitarbeiter, die Kundenpflege, Verkauf, Beratung und Rückgewinnung ehemaliger Kunden zur Aufgabe haben. Key-Account-Manager, Verkäufer im Innen- und Außendienst, Sachbearbeiter und Kundendienstmitarbeiter.

Ihr Weg ...

... zur Homepage



... zur vCard

... zu uns

XING[®]

D - 55271

Fon

Fax

Mobil

E-Mail

Homepage



Michael Paschke

Mainzer Str. 29

Stadecken-Elsheim

+49 6130 941515

+ 49 6130 941514

+ 49 177 5223839

mp@mpconsulting.de

www.mpconsulting.de

Wir freuen uns auf ein Orientierungsgespräch mit Ihnen, um Chancen einer erfolgreichen Zusammenarbeit auszuloten!

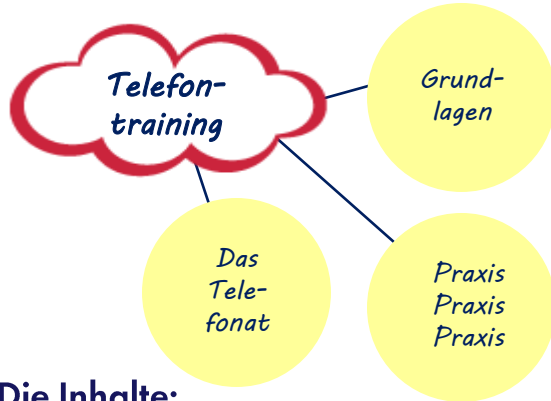


Professioneller Telefondialog



Inbound - Outbound

„Telefonieren heißt, seine Stimme zu Besuch schicken!“ *(unbekannter Autor)*



Die Inhalte:

- Grundregeln erfolgreichen Telefonierens
- Der Gesprächsbeginn (in- und outbound)
- Positiv formulieren
- Suggestive Sprachmuster anwenden
- Herausforderungen meistern, z. B. Reklamationen mit aufgebracht Kunden
- 10 Regeln für erfolgreiche Telefonate
- Konkret verbleiben



Wir verbinden ...

Die Methode:

In diesem Präsenzseminar steht die Aktivität der Teilnehmer im Mittelpunkt.

Praktische Übungen bilden den Schwerpunkt:

- Probetelefonate mit Aufzeichnung, Wiedergabe und Besprechung
- Fallbeispiele aus der Praxis der Teilnehmer
- Trainingstelefonate und deren Besprechung



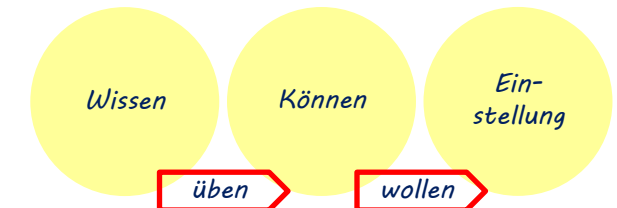
... Menschen ...

Die Nachhaltigkeit:

Die größte Herausforderung bei Weiterbildungsmaßnahmen besteht meistens darin, die Lerninhalte bei den Teilnehmern so zu festigen, dass sie sie erfolgreich anwenden.

In einem mit Ihnen abgestimmten Lerntransferkonzept schaffen wir genau diese Nachhaltigkeit zu einem hohen Maß u. a. mit:

- vorher: Zielvereinbarungsgespräch zwischen Teilnehmer und Chef;
- während: aktive Einbindung der Teilnehmer, Unterlagen und individueller Handlungsplan;
- nachher: Intervalltraining und firmenspezifische, begleitende Maßnahmen.



... und Ziele !