

## Telefontraining (outbound)

### Hintergrund und Zielsetzung

„Wir kaufen nichts!“

Der Unmut von Kunden über die hohe Zahl der Marketinganrufe ist groß. Der heutige Kunde ist sensibel, anspruchsvoll und reagiert unwillig auf plumpe „Hardselling“. Häufig fühlen sich die Kunden überrumpelt, „wenig gehört“ und routinemäßig „abgearbeitet“.

Die Chancen und Vorteile des Mediums Telefon im Kundenkontakt sind jedoch enorm. Ob im Telesales, beim Termingespräch oder bei Marketingaktionen, der Anruf bei einem Kunden ist wesentlich zeitsparender als unaufgefordert die „Klinke zu putzen“. Und auch Mailings bieten nicht annähernd die Möglichkeit, auf die Eigenarten und Bedürfnisse eines Kunden so individuell einzugehen, wie das Medium Telefon.

Auf dem heutigen Markt werden langfristiger Erfolg und damit verbundene Verkaufschlüsse nur denen gehören, die innerhalb kürzester Zeit eine Beziehung zum Gesprächspartner aufbauen können, die Bedürfnisse des Gegenübers erfragen und für die inhaltliche Überzeugung nutzen können. Es gilt, partnerschaftlichen Kontakt aufzubauen und dabei das Ziel – den Abschluss – nicht aus dem Blick zu verlieren.

Dieser Gesprächserfolg kann trainiert werden!

### Zielgruppe

Alle Mitarbeiter Ihres Unternehmens, die telefonischen Kundenkontakt haben und in diesen Gesprächen Produkte oder Dienstleistungen anbieten.

### Konzeption

Was brauchen Sie? Welches sind Ihre Ziele? Geht es um eine Auffrischung von vorhandenen Kenntnissen oder soll ein junges Call Center Team den grundlegenden Schliff für ihre kommenden Herausforderungen bekommen? Soll am Telefon ein Termin für ein Beratungsgespräch vereinbart werden oder wird direkt ein Angebot erarbeitet? Sie entscheiden, welche Schwerpunkte für Ihre Mitarbeiter sinnvoll sind. Zielstellungen können so individuell sein, wie es Ihr Unternehmen ist.

Neben einer professionellen Moderation mit hohem Visualisierungsanteil gestalten wir für Sie lebendige, teilnehmerorientierte Seminare mit hohem Praxisanteil in Rollenspielen, Kleingruppenarbeit und Einzel-/Paarübungen.

### **Bedarfsermittlung**

Diagnostik gehört zu unseren Qualitätsstandards. Eine intensive Bedarfsermittlung garantiert Ihnen ein hochwertiges, zielgenaues Training.

Während eines Arbeitsplatzbesuches vor Ort hört der Trainer reale Akquise- bzw. Marketingtelefonate beispielhaft mit. Auf Grund der Resultate wird die weitere Ausrichtung und Gestaltung des Trainingskonzeptes erarbeitet. Es sind folgende Bausteine möglich:

#### **1. Basistraining**

Die Teilnehmer gewinnen eine positive, verkaufs- und erfolgsorientierte Grundhaltung für ihren Arbeitsalltag. Sie lernen, sich selbst und ihren Kunden besser zu verstehen. Darauf aufbauend erlernen sie grundlegende Methoden für eine erfolgreiche Gesprächsführung im Telemarketing. Je nach Gesprächsziel wird der Fokus stärker auf der Gestaltung der Beziehungsebene, auf der bedarfsorientierten Präsentation der Produkte, der Terminierung oder auf Verkaufstechniken liegen.

#### **2. Aufbautraining**

Im Aufbautraining wird die Erreichung der Trainingsziele besprochen. Aus den Erfahrungen der Teilnehmer werden schwierige Situationen und Störungen behandelt. Vertieft werden wichtige Handwerkszeuge für die Gesprächsvorbereitung, für die differenzierte Bedarfsermittlung, Nutzenargumentation, Einwandbehandlung sowie erfolgreiche Abschlusstechniken.

#### **3. Transferbegleitung**

Um den Lernprozess abzusichern und den nachhaltigen Transfer zum Arbeitsalltag zu gewährleisten, ist ein Coaching der einzelnen Mitarbeiter am Arbeitsplatz hervorragend geeignet. Hier können bestehende Schwächen der Mitarbeiter individuell angegangen und Potenziale gestärkt werden. Mitarbeiter können ihr Verkaufstalent durch zeitnahe professionelle Hilfestellung optimal entwickeln.

**Investieren Sie in Ihre human resources –  
Gut geschulte Telefonverkäufer sind „Gold wert“**