

Telefontraining: Verkaufen am Telefon

Eine erfolgreiche Verkaufsstrategie beginnt häufig mit der Durchführung von Telemarketing. Ob das Ziel des Telefonates der Direktverkauf oder der Termin mit dem Kunden ist: Das Telefon ist im Verkauf immer ein zentrales Arbeitsmittel.

Sie werden in Ihrer Aufgabe unterstützt, neue Kunden durch Telemarketing zu gewinnen, indem Sie die Chancen des Kommunikationsmediums Telefon für den Verkauf optimal nutzen. Sie reflektieren und klären Ihre innere Einstellung als Verkäufer im Telesales. Sie erhalten konkretes Handwerkszeug, um Gespräche einnehmend zu eröffnen, Interesse beim Kunden zu wecken, Einwänden wirkungsvoll zu begegnen und Abschlussfragen zu stellen. Ziel ist es, zu den jeweiligen Geschäftsabschlüssen zu gelangen.

Inhalte

- **Einstellung und Haltung: Was bestimmt meinen Verkaufserfolg?**
 - **Zielorientierte Aktivitätenplanung: Von der Adresse bis zum Auftrag**
 - **Grundlagen der Kommunikation**
 - Bedeutung der persönlichen Beziehung zum Kunden im Verkauf
 - Interpersonale Wahrnehmung am Telefon
 - **Phasen professioneller Outbound-Telefonate**
 - Kundenorientierung in der Vorbereitung
 - Warming-up und Gesprächsaufhänger
 - Kundenbedarf ermitteln
 - Mit Fragen zum Ziel
 - Aktives Zuhören - Einstellen auf den Gesprächspartner
 - Angebotsphase
 - Überzeugende Sprache
 - Nutzenargumentation und Einwandbehandlung
 - Abschlusssignale erkennen, Abschlussfragen stellen
 - Gesprächsabschluss
 - **Dokumentation: Welche Informationen sind für mich zielführend?**
 - **Arbeiten mit dem Gesprächsleitfaden**
 - **Persönliche Fortschrittsplanung**
-

Zielgruppe

Alle Mitarbeiter, die am Telefon Verkaufsgespräche führen.

Dieses Seminar ist auch Teil der Ausbildung [Coaching in Service und Vertrieb \(Qualitätscoach\) - Intensivausbildung](#).



Trainer



Andreas
Räder

Teilnehmerstimmen

Das sagen unsere Teilnehmer zu diesem Seminar:

"Gute Arbeitsatmosphäre, konstruktives Feedback, Seminar ist sehr weiterzuempfehlen, Stärken und Schwächen wurden im Seminar rausgearbeitet und Hilfestellungen für die Praxis vermittelt - insgesamt zwei tolle Tage."

Patricia Freiwang, Knott GmbH

"Sehr gut, kann man immer empfehlen."

Christa Plank, Knott GmbH

"Lockere und angenehme Arbeitsatmosphäre, inhaltlich sehr gut an der Realität angelehnt."

Florian Reimann, Vectro KG

"Sehr positiv, lehrreich, praxisnah, informativ."

Philipp Ahrbeck, Knott GmbH

"Die Trainerin war stets: gut vorbereitet, kompetent, freundlich, geduldig, kundenorientiert, hilfsbereit und auf den Nutzen konzentriert. Sehr gut!"

Danny Lersch

"Ich bin außerordentlich positiv überrascht. Hemmungen habe ich dank angenehmer Atmosphäre schnell abgebaut. Nicht das Geschäft, sondern Gefühle standen im Vordergrund - sowohl meine als auch die des Kunden!"

Anja Heuser, M.I.C. aurum Schmuck-Marketing GmbH

"Die Trainerin hat es geschafft, auf jede gestellte Frage der Teilnehmer einzugehen ohne sich im Detail zu verlieren. Sie hat uns nicht nur theoretisches Wissen vermittelt, sondern durch die praxisorientierten Übungen jedem Teilnehmer die Bausteine/Instrumente in die Hand gegeben, um das Gelernte direkt im Job umzusetzen. Vielen Dank."

Erwin Filippi, Deutsches Ausschreibungsblatt GmbH

"Sehr freundliche Atmosphäre, kompetente Seminarleitung, schnelles Eingehen auf die persönliche Problemlage."

Marc Lauer, *Schlütersche Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG*

[mehr »](#)

Dauer 2 Tage, je von 9.00 bis 17.00 Uhr

Teilnehmer max. 10

Termine nach Vereinbarung!
