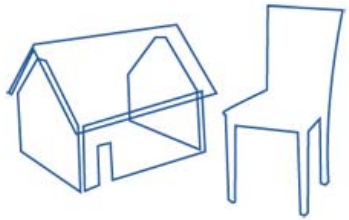
VICTORY
Sales Academy



Reklamation am Telefon – Bauen und Wohnen

2-Tage Verkaufstraining

www.interconnectionconsulting.com

Das ultimative Training um aus jeder Reklamation in der Baubranche eine Win-Win-Situation zu schaffen

Inhalte und Mehrwert des Verkaufstrainings: Reklamation am Telefon – Bauen und Wohnen

Ihr Mehrwert

Trainingsinhalt

Wie Sie Reklamationsgespräche zukünftig immer positiv beenden

Wie Sie in 6 Schritten durch die Victory-Struktur zum Erfolg kommen

Wie Sie sich selbst auch beim härtesten Reklamationsgespräch schonen

Welche „Gesprächsformulierungen" Sie besonders beachten sollen

Welche Worte und Sätze Sie vermeiden sollten

Wie Sie sich mit einfachen psychologischen Techniken und Tricks schützen können

Wie Sie aus jeder Reklamation eine Chance für eine bessere Kundenbeziehung nutzen können

Danach können Sie…

Reklamationsgespräche strukturiert und erfolgreich führen

Sich auf die nächste Reklamation freuen

Flexibel auf Ihre emotionalen Gesprächspartner reagieren

Auch die „aufgebrachtesten Kunden" beruhigen

Missverständnisse schnell aufklären

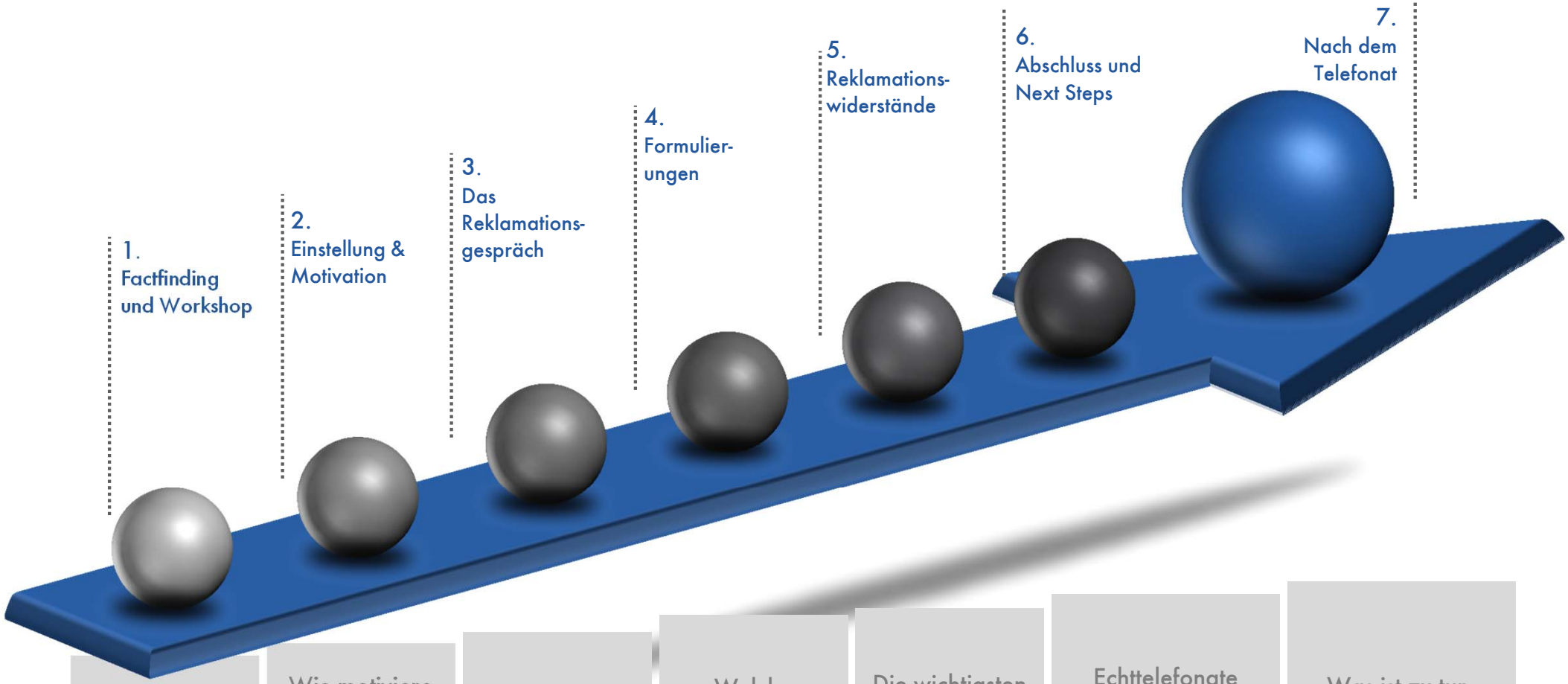
Sich selbst im Griff behalten

In Ihrem Unternehmen Reklamationen professionell und positiv im Griff haben

© Interconnection Consulting

In zwei Tagen zum TOP-Reklamationsspezialisten in der Baubranche

Drehbuchentwicklung für alle Punkte des Reklamationsgesprächs



Maßschnei-derung, Firmenanalyse,	Wie motiviere ich mich richtig und effektiv für die Reklamation	Psychologie und erkennen der Motive	Welche Formulierung passt am besten zu mir	Die wichtigsten Widerstände und meine Antworten	Echttelefonate konzentriert auf Reklamations-gespräche	Was ist zu tun, Statistik und nächster Anruf

© Interconnection Consulting

In 3 Schritten zum Verkaufsprofi der Baubranche

Darstellung der strukturellen Vorgangsweise

Verständnis & Identifikation

1

- Welcher Telefontyp bin ich, wie gehe ich mit emotional schwierigen Situationen um und wie erkenne ich die wahren Motive des Kunden
- Was wirkt WIE – bei WEM – am Telefon

Lernen des Handwerks

2

- Theorie und Praxis anhand der jeweiligen branchenspezifischen Formulierungen gemeinsam mit dem Trainer erarbeiten und üben – mit Profi-Feedback

Umsetzung in die Praxis

3

- Echttelefonate gemeinsam mit dem Trainer, Transferaufgaben für die Praxis, sowie unbeschränkte Kontaktierung des Trainers nach dem Training

© Interconnection Consulting

Der Investitionsplan rund um Ihr Verkaufstraining: Reklamation am Telefon – Bauen und Wohnen

Kosten, Zeitplan und unser USP

	Projektschritt	Dauer
1	Factfinding + Workshop*	1,5 Tage
2	Trainingskonzeption	1 Tag
3	Training & Umsetzung	2 Tage

*optional

Unser USP

Wir basieren unsere Trainingsmethoden auf den neuesten Erkenntnissen der Neurobiologie als auch der Psychologie und entwickeln darauf basierend praxisrelevante Methoden als auch branchen- und praxisspezifische Schulungen.

Als Branchenanalysten kennen wir die Herausforderungen der einzelnen Branchen sehr gut und legen bei der Konzeption und Entwicklung unserer Trainings besonderen Wert auf eine branchenspezifische Schulung.

Kosten

Jedes Unternehmen ist anders, somit wird auch jedes Training individuell auf die Bedürfnisses des Unternehmens angepasst. Gerne erstellen wir Ihnen ein individuelles Angebot, das auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten ist und für Sie die optimale Kosten/Nutzen-Relation aufweist.

Über Interconnection

Interconnection ist eines der führenden Institute für Vertriebsschulungen im B2B Bereich und garantiert mit seiner Verkaufsstrategie, welche sich aus der Kombination von Verkaufsanalyse, -Verhalten und –Management besteht, rasche Umsetzungserfolge.

© Interconnection Consulting

Für Fragen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung!

Interconnection Consulting
Dostojevského Rad 11, SK - 81109 Bratislava

Mag. Panorea Kaskani– Programmentwicklung
Tel: +43 1 5854623 - 57
kaskani@interconnectionconsulting.com

Mag. Andreas Erdpresser– Managing Director
Tel: +43 1 375 00 15 -10
erdpresser@interconnectionconsulting.com

IC

we show you the way

Interconnection Consulting
Vienna • Bratislava • Lviv • Buenos Aires • Oberstdorf

www.interconnectionconsulting.com

© Interconnection Consulting