



**Professionelles  
Beziehungsmanagement  
am Telefon –  
IT und Kommunikation  
2-Tage Verkaufstraining**

[www.interconnectionconsulting.com](http://www.interconnectionconsulting.com)

# Professionelles Beziehungsmanagement am Telefon: IT- und Kommunikationsbranche

Inhalte und Mehrwert des Trainings: Beziehungsmanagement in der IT- und Kommunikationsbranche

Ihr Mehrwert

## Trainingsinhalt

Die richtige Einstellung zu Kunden mittels Telefon

Wie Sie die Grundlagen der Kommunikation erfolgreich anwenden

Wie und Wann Sie „Verstärker“ und „Trigger Wörter“ einsetzen

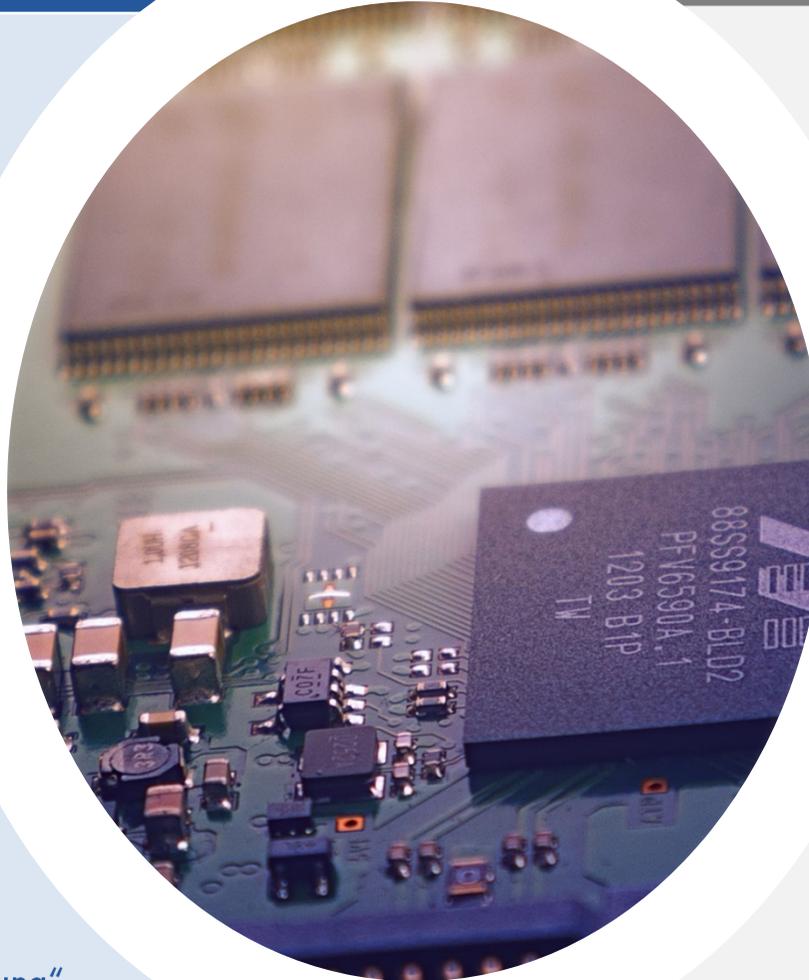
Wie Sie die Victory-Struktur am Telefon umsetzen

Positive Telefon-Rhetorik

Wie Sie je nach Typ optimal telefonieren

Wie Sie die Qualität Ihrer Stimme verbessern können

Das Wichtigste zum Thema „Stressbewältigung“ am Telefon



## Danach können Sie...

Selbstsicher, freundlich und kompetent wirken

Aktiv zuhören und die Bedürfnisse und Motive Ihrer Kunden heraushören

Auf unterschiedliche ‚Telefontypen‘ besser eingehen

Das Gespräch professionell durch Fragen lenken

„Bilder im Kopf“ Ihrer Kunden erzeugen

Mehr Termine über das Telefon generieren

Mit „schwierigen“ Kunden gut umgehen

Die eigenen Emotionen besser im Griff behalten

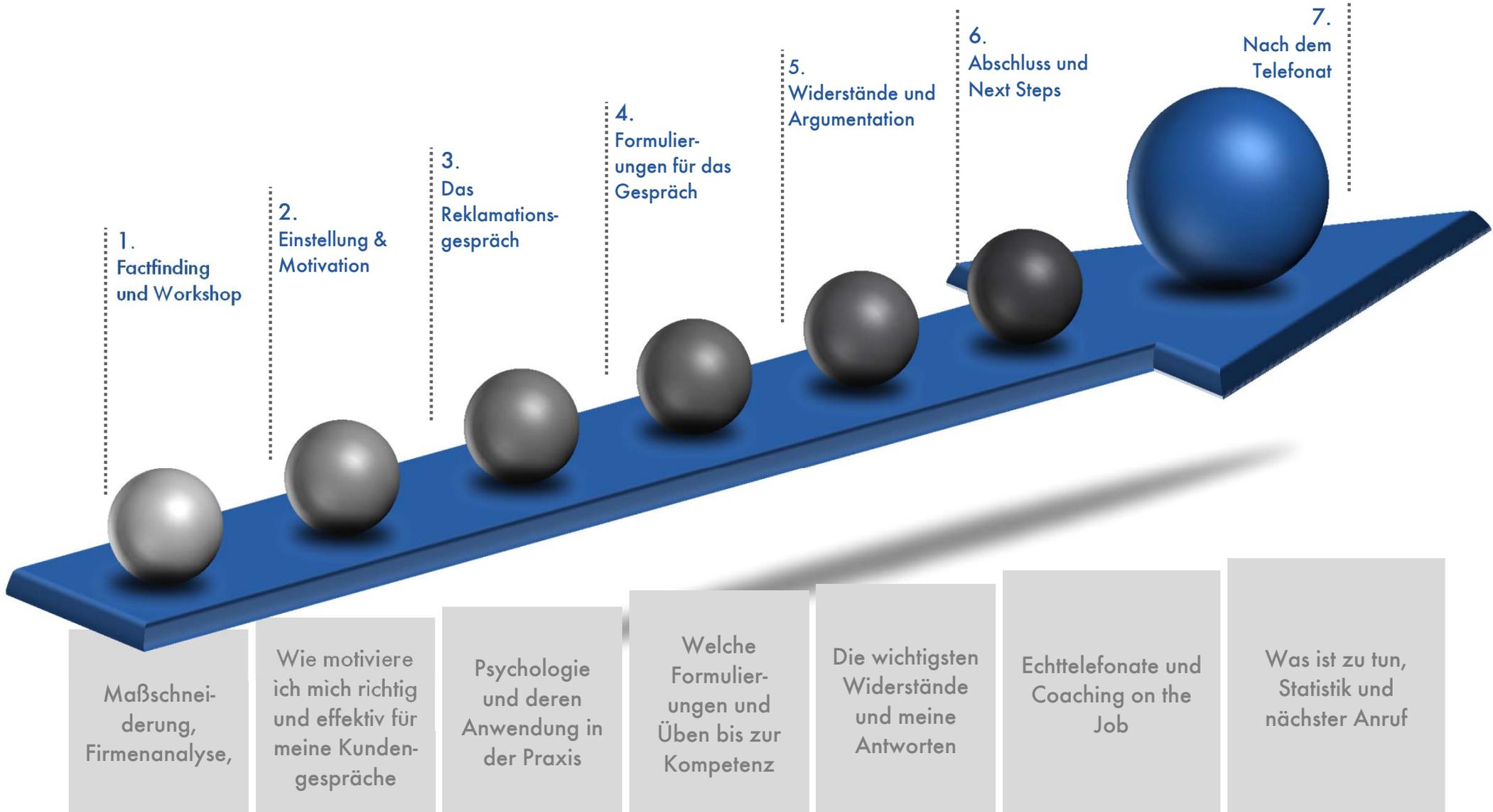
Ihre zufriedenen Kunden noch stärker ans Unternehmen binden

Erlernete Anti-Stress-Strategien erfolgreich einsetzen

# Drehbuchentwicklung für alle Punkte des Beziehungsmanagements am Telefon – IT und Kommunikation

Drehbuchentwicklung für alle Punkte des Beziehungsmanagements

Trainingsaufbau



# In 3 Schritten zum Verkaufsprofi in der IT- und Kommunikationsbranche

Darstellung der strukturellen Vorgangsweise

Ablauf

## Verständnis & Identifikation

1

- Welcher Telefontyp bin ich, wie gehe ich mit mir um und wie erkenne ich die Bedürfnisse meiner 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, üben und Profi-Feedback

## Umsetzung in die Praxis

3

- Echttelefonate gemeinsam mit dem Trainer, Transferaufgaben für die Praxis, sowie unbeschränkte Kontaktierung des Trainers nach dem Training. Optimalerweise regelmäßiges Coaching on the Job

# Der Investitionsplan rund um Ihr Verkaufstraining: Beziehungsmanagement am Telefon – IT und Kommunikation

Projektschritt		Dauer	Unser USP
1	Factfinding + Workshop*	1 Tag	<p>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.</p> <p>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.</p>
2	Trainingskonzeption	1 Tag	
3	Training & Umsetzung	2 Tage	
*optional			

## Kosten

Jedes Unternehmen ist anders, somit wird auch jedes Training individuell auf die Bedürfnisse 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.

Für Fragen stehen wir Ihnen  
jederzeit gerne zur Verfügung!

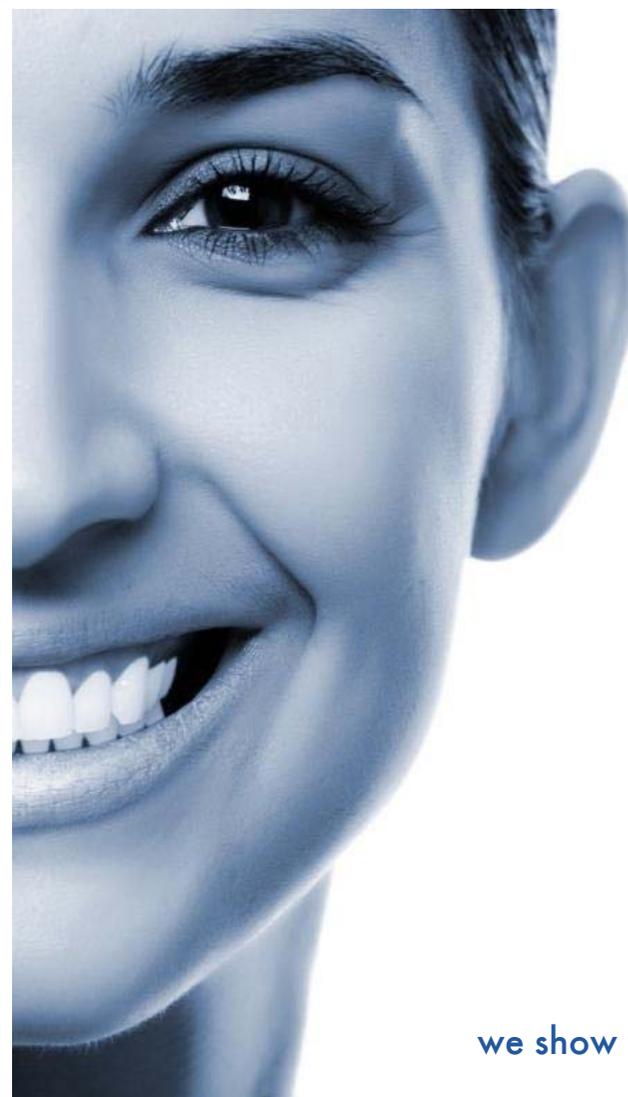
Interconnection Consulting  
Dostojevského Rad 11, SK - 81109 Bratislava

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

Mag. Andreas Erdresser- Managing Director  
Tel: +43 1 375 00 15 -10  
erdresser@interconnectionconsulting.com

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

[www.interconnectionconsulting.com](http://www.interconnectionconsulting.com)



we show you the way