



**Reklamation am
Telefon –
IT und Kommunikation**
2-Tage Verkaufstraining

Das ultimative Training um aus jeder Reklamation in der IT- und Kommunikationsbranche eine Win-Win-Situation zu schaffen

Trainingsinhalt

Wie Sie Reklamationsgespräche zukünftig immer positiv beenden

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

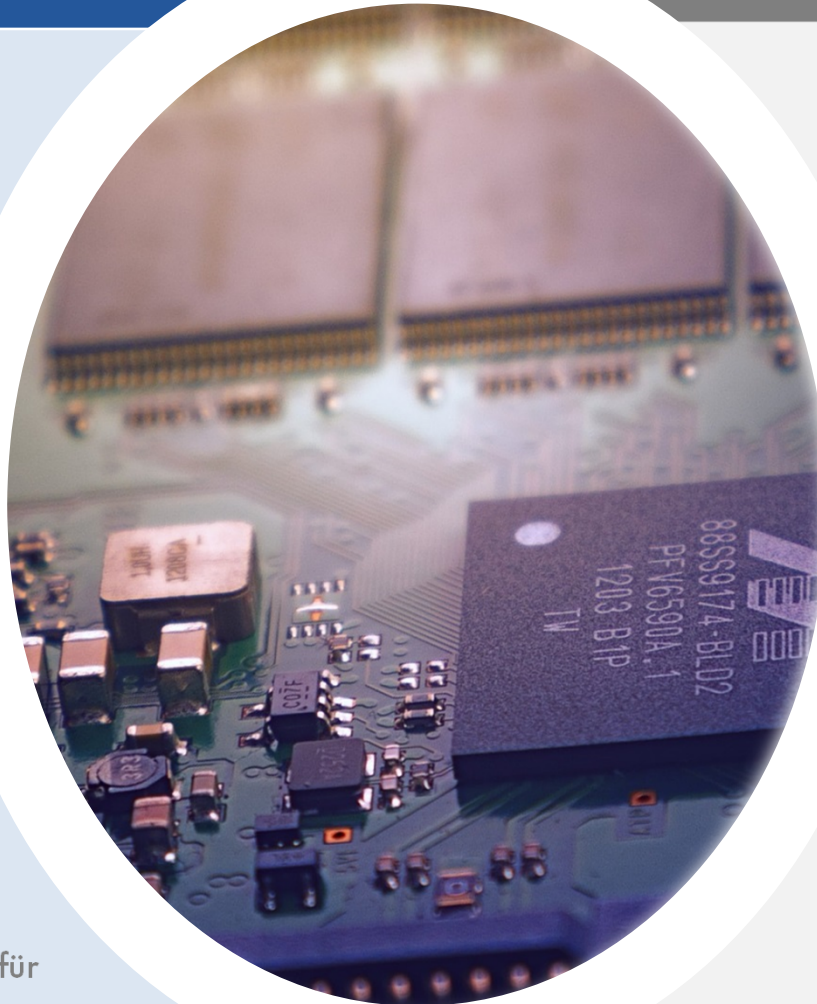
Wie Sie sich selbst auch beim härtesten Reklamationsgespräch schonen

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 „aufgebrachtsten Kunden“ beruhigen

Missverständnisse schnell aufklären

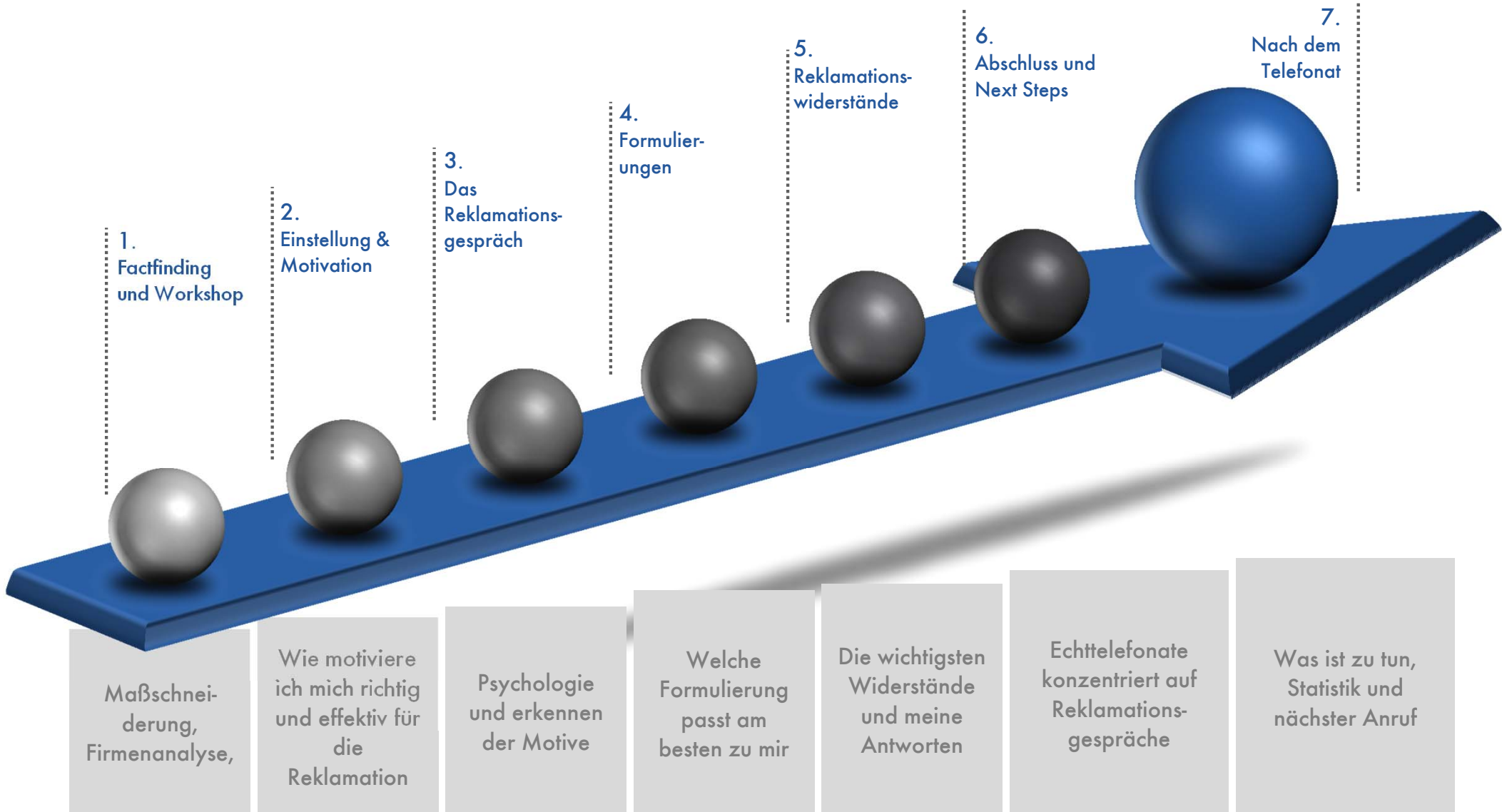
Sich selbst im Griff behalten

In Ihrem Unternehmen Reklamationen professionell und positiv im Griff haben

In zwei Tagen zum TOP-Reklamationspezialisten in der IT- und Kommunikationsbranche

Drehbuchentwicklung für alle Punkte des Reklamationsgesprächs

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 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

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

Kosten, Zeitplan und unser USP

Übersicht

Projektschritt		Dauer	Unser USP
1	Factfinding + Workshop*	1,5 Tage	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.
2	Trainingskonzeption	1 Tag	
3	Training & Umsetzung	2 Tage	
*optional			
Kosten			Über Interconnection
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.			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 Erdpresser- Managing Director
Tel: +43 1 375 00 15 -10
erdpresser@interconnectionconsulting.com

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

www.interconnectionconsulting.com



we show you the way