



**Professionelles
Beziehungsmanage-
ment am Telefon**
2-Tage Verkaufstraining

Professionelles Beziehungsmanagement am Telefon: Kennen, Können, Umsetzen

Inhalte und Mehrwert des Trainings: Beziehungsmanagement

Ihr Mehrwert

Trainingsinhalt

Die richtige Einstellung zu Kunden mittels
Telefon

Wie Sie die Grundlagen der Kommuni-
kation 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

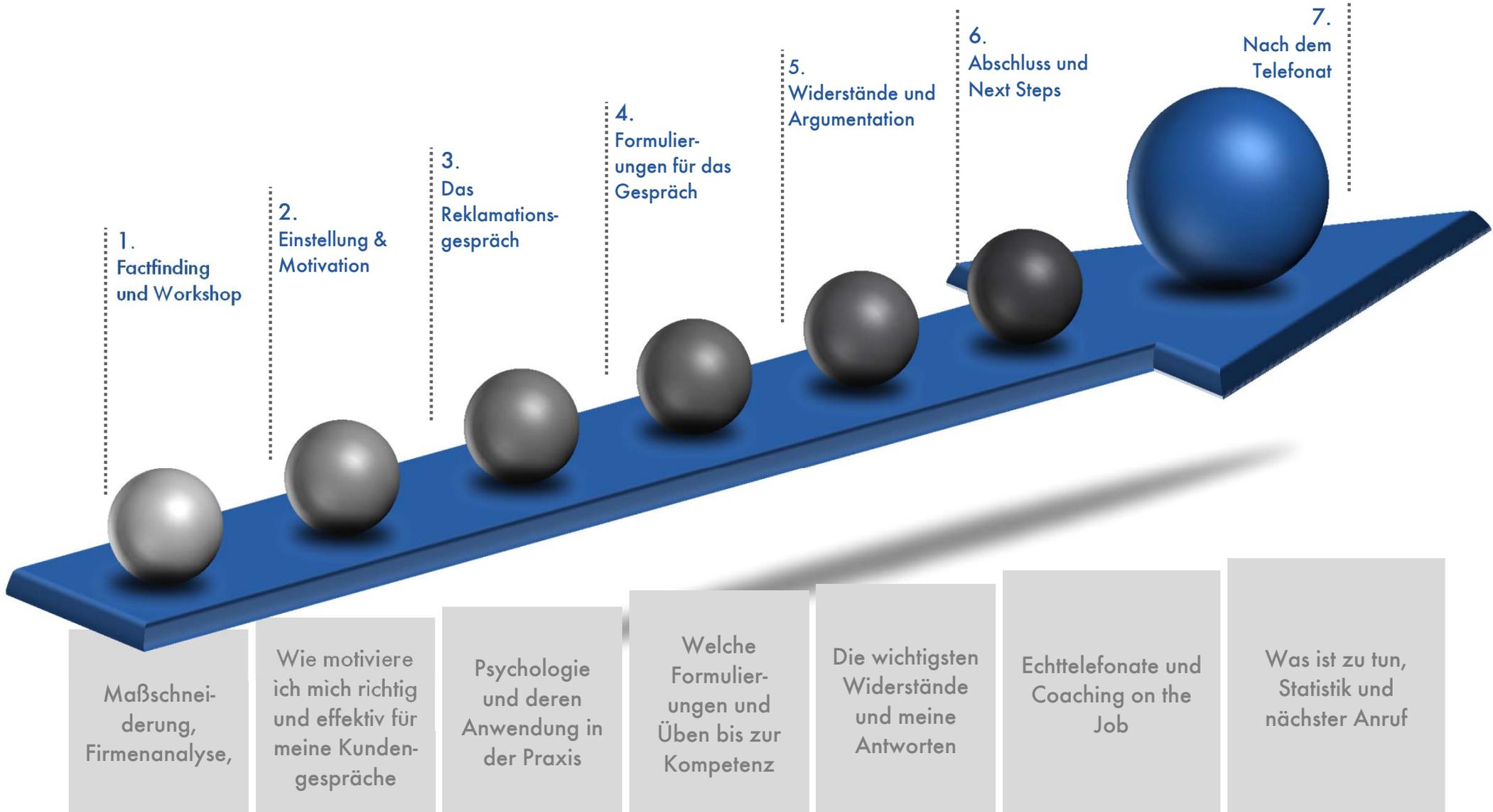
Ihre zufriedenen Kunden noch stärker ans
Unternehmen binden

Erlernete Anti-Stress-Strategien erfolgreich einsetzen

Drehbuchentwicklung für alle Punkte des Beziehungsmanagements am Telefon

Drehbuchentwicklung für alle Punkte des Beziehungsmanagements

Trainingsaufbau



In 3 Schritten zum Verkaufsprofi

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

Kosten, Zeitplan und unser USP

Übersicht

Projektschritt		Dauer	Unser USP
1	Factfinding + Workshop*	1,5 Tage	<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!

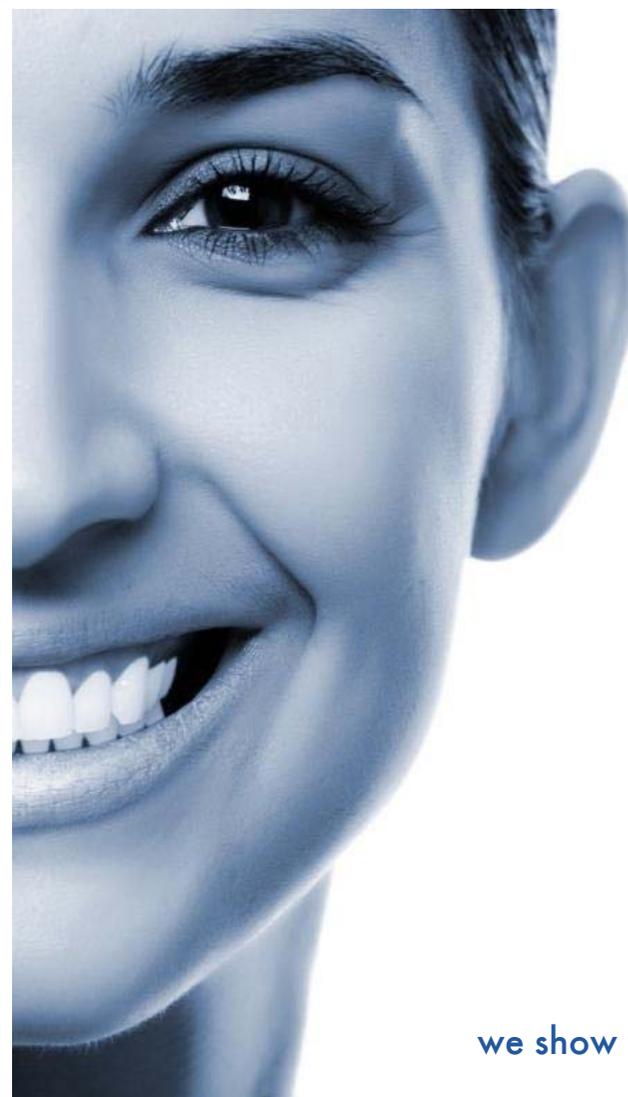
Interconnection Consulting
Dostojevského Rad 11, SK - 81109 Bratislava

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



IC

we show you the way