

# Seminartitel: Verkaufsaktives Telefonieren – Moderne Kundenbetreuung am Telefon



<b>Termin: 27. September 2018</b> Uhrzeit: 09.00 Uhr bis 17.00 Uhr	<b>Seminarort:</b> Eichhorn Transport- und Entsorgungs-GmbH Industriestraße 11 97483 Eltmann
<b>Anmeldeschluss: 13. September 2018</b>	<b>Seminarleiter:</b> Uwe Kalmbach, Beratung-Coaching-Training Heinrich-Kalmbach & Partner
<b>Seminargebühren:</b>  250,00 € für VBS/BDE/VÖEB/RGK-Mitglieder 280,00 € für Nicht-Mitglieder  Die Seminargebühren sind gem. § 4 Abs. 22 Umsatzsteuergesetz umsatzsteuerbefreit.	<b>Stornobedingungen:</b>  Bis 3 Kalenderwochen vor Veranstaltungsbeginn die Hälfte der Teilnehmergebühr, danach wird die gesamte Gebühr fällig. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer.

**Verbindliche Anmeldung unter: Fax 089 / 76 70 01 72 oder E-Mail: info@vbs-ev.bayern**

<b>Name der Teilnehmer:</b>

Ansprechpartner für Rückfragen:.....

E-Mail:.....

Ort..... Datum..... Unterschrift.....

# Seminartitel: Verkaufsaktives Telefonieren – Moderne Kundenbetreuung am Telefon



## Informationen zum Seminar:

<b>Hintergrundinformation:</b>  Schnell, zeitsparend und kostengünstig. Aktive Gesprächsführung und Abschluss von Standardanfragen und Umgang mit komplexeren Themen.	<b>Ziele/Nutzen des Seminars:</b>  Telefonieren - eine oft unterschätzte und doch so anspruchsvolle Aufgabe im täglichen Berufsalltag. Ziel dieses Seminars ist es, die bisherige Telefonkultur zu reflektieren, die Spielregeln erfolgreicher Kommunikation am Telefon zu beherrschen und mit dem „Gewusst wie“, das Telefon als Akquise-Instrument zu nutzen.
---	---

<b>Seminarverlauf/Agenda:</b>	
09:00 – 10:40	Einleitung, Ablauf und Einführung in das Thema Kommunikationsregeln kennen und anwenden Kundenorientierte Sprache am Telefon Gespräche steuern durch gezielte Fragen
10:40 – 11:00	Kaffeepause
11:00 – 12:30	Den Kunden dort abholen, wo er steht Gestaltung eines positiven Gesprächsklimas Wirkung von Stimme und Sprechweise
12:30 – 13:30	Mittagessen
13:30 – 15:15	Technik des aktiven Zuhörens Kundenanfragen final abschließen Praxisübungen am Telefon, Feed-back
15:15 – 15:30	Kaffeepause
15:30 – 17:00	Roter Faden im Kundengespräch Umgang mit emotionalen Kunden Klärung offener Fragen und persönlicher Entwicklungsplan  Zusammenfassung und Tagesabschluss  Übergabe der Zertifikate