

# Überzeugen und Verkaufen am Telefon

## Mit professioneller Gesprächs- und Verkaufstechnik zu mehr Erfolg im Kundengespräch

Nutzen Sie die Möglichkeit, am Telefon Kundenzufriedenheit zu erzeugen und die Chancen für ein gewinnbringendes Telefonat zu erhöhen. Jeder Kundenkontakt ist ein Moment der Wahrheit. Sie lernen, wie Sie Reklamationen und schwierige Gesprächssituationen ins Positive wandeln. Sie führen schwierige Verkaufsgespräche in eine für beide Seiten gewinnbringende Richtung. Sie entwickeln verkaufsaktives Verhalten für noch bessere Gesprächsergebnisse. Sie gehen Nachfassaktionen gezielt und selbstbewusst an. Terminierungen gelingen leichter und Verbindlichkeit wird zum Selbstverständnis.



### Was Sie in diesem Seminar erreichen

Ihr Aufgabengebiet verändert sich hin zum aktiven Kundenberater im Telefonmarketing oder -verkauf. Sie erlernen, wie Sie ein Verkaufs- oder Beratungsgespräch zielorientiert führen und wie Sie im Telefonat den Überblick behalten. Sie lernen mit den richtigen Fragen zu arbeiten und die Kundenvorteile zu argumentieren. Abschlusstechniken helfen Ihnen, das Kundengespräch erfolgreich zu beenden. Sie lernen, Ihre Potentiale richtig einzuschätzen. Mit den Methoden der Verhandlungstechnik eröffnen sich Ihnen neue Wege zum Erfolg. Durch den gezielten Einsatz von Telefonskripts lernen Sie, die neu gewonnenen Tools erfolgreich anzuwenden. Sie trainieren die Fähigkeit zu verhandeln, schwierige Gesprächssituationen gewinnbringend zu meistern und Preisdiskussionen professionell zu gestalten.

### Zielgruppe

- Vertriebsmitarbeiter im Innen- und Außendienst
- Mitarbeiter im Kundendienst
- Mitarbeiter im aktiven Telefonkontakt
- Mitarbeiter aus dem Telemarketing
- Alle, die erfolgreicher telefonieren wollen

Die Seminarinhalte sind zielgerichtet für alle Arten der telefonischen Kontakte anwendbar. Insbesondere für: Verkaufsgespräche, Reklamationsgespräche, Terminvereinbarungen, Informationsgespräche, Kontakte in der Kunden-Hotline oder in Beratungsgesprächen und unternehmensinterne Kommunikation.

### Inhalte

- **Gesprächsanhaltung**
  - Welche Unterschiede müssen Sie bei In- und Outbound-Telefonaten berücksichtigen?
  - Wie Sie sich „punktgenau“ auf das Gespräch vorbereiten
  - Mit welchen Hindernissen müssen Sie rechnen und wie überwinden Sie diese?
- **Interesse wecken**
  - Wie erhalten Sie die volle Aufmerksamkeit auch in schwierigen Situationen?
  - Wie überwinden Sie die „Vorzimmerhürden“?

### • Kundenergründung

- Wie führen Sie eine professionelle Kundenergründung durch?
- Wie Sie mit gezielten, sinnvollen Fragen durch das Gespräch führen
- Wie Ihnen die Fragetechnik hilft, in jeder Situation wieder Ruhe ins Gespräch zu bringen
- Wie Ihnen die Kundenergründung zum Gesprächserfolg verhilft

### • Nutzenargumentation

- Wie Sie durch Nutzenargumentation überzeugen
- Was bedeutet „Nutzenbieten“ und wie setzen Sie es richtig ein?
- Wie hilft Ihnen der Einsatz der Feedbackfrage in der Nutzenargumentation?
- Wie werden Sie bei vergleichbaren Produkten dem Kunden gegenüber argumentieren?
- Wie Sie in besonders schwierigen Gesprächssituationen mit Nutzen punkten

### • Einwandbehandlung

- Wie Sie auch schwierige Verhandlungs- und Preisgespräche souverän meistern
- Wie Sie zukünftig Einwände und andere schwierige Gesprächssituationen gewinnbringend nutzen
- Mit welchen Einwand- und Verhandlungstechniken können Sie Ihre Kunden begeistern?
- Wie aus Reklamationen Chancen werden

### • Abschlusstechnik

- Wie finden Sie den richtigen Zeitpunkt?
- Wie schaffen Sie den Einstieg in die Abschlussphase?
- Wie schaffen Sie Teilabschlüsse und wie nutzen Sie diese richtig?
- Wie verschaffen Sie sich den entscheidenden Vorteil?

### • Professionelle Verabschiedung

- Was gehört zum 1x1 einer Verabschiedung und wie nutzen Sie diese Chance richtig?

### Methoden

- Kurzvorträge
- Einzel- und Gruppenarbeit
- Rollenübungen mit Audioaufzeichnung
- Fallstudien, Übungen und Analyse von Praxisbeispielen
- Fachliches und konstruktives Feedback durch den Trainer

### • Trainer/Referent Wolfgang Steffen

### • Dauer 2 Tage

### • Beginn/Ende 1. Tag 10:00 bis 18:00 Uhr 2. Tag 09:00 bis 17:00 Uhr

### • Termine/Orte

- 27. – 28. Oktober 2010  
Nürnberg, Mövenpick Hotel  
Nürnberg-Airport
- 12. – 13. Mai 2011  
München ACHAT Premium Hotel  
München-Süd
- 10. – 11. November 2011  
Frankfurt, Novotel Frankfurt City

### • Ihre Investition 1.090 € (zzgl. MwSt.)

### • Code S 18

### • Anmeldung/Informationen

Internet [www.naa.de](http://www.naa.de)  
Telefon ++49.911.91 97 69-0  
Fax ++49.911.91 97 69-20  
(Anmeldefax hinten im Katalog)

### • Tandempreis

Bei gleichzeitiger Buchung mit dem Seminar „Neukundengewinnung für Dienstleistungen und erklärungsbedürftige Produkte“ investieren Sie nur 2.080 € (zzgl. MwSt.).

### • Inhouse-Seminar/Coaching

Maßgeschneidert auf Ihren Bedarf. Sprechen Sie mit uns! (vgl. Seite 25)

Trainer/Referent (s. Seite 58/59)



W. Steffen

# Anmeldeformular NAA

Kopiervorlage (bitte kopieren, ausfüllen und faxen) oder einfach anmelden unter [www.naa.de](http://www.naa.de)



Wir freuen uns über Ihre Anmeldung. Für Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung unter:

Telefon ++49.911.919769-0 • [service@naa.de](mailto:service@naa.de) • [www.naa.de](http://www.naa.de)

**Fax ++49.911.919769-20**

## Seminar

Ich/Wir melde(n) mich/uns an

Einzelseminar

Tandemseminar

Seminartitel

Seminarcode

Termin/Ort

## Teilnehmerdaten

Name, Vorname \*

Position/Abteilung

Telefon/Fax \*

E-Mail \*

Firmenname \*

Straße \*

PLZ/Ort \*

Branche

## Rechnungsadresse (falls von Teilnehmeradresse abweichend)

Firmenname

Abteilung/interner Verrechnungscode

Straße

PLZ/Ort

## Ansprechpartner bei Rückfragen

Name, Vorname \*

Position/Abteilung

Telefon/E-Mail

## Hotelbuchung

Bitte buchen Sie mir/uns ein  Einzelzimmer  Doppelzimmer  Anreise nach 18 Uhr

Einzelseminar von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_

Tandemseminar von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_

Ich organisiere mich selbst und benötige KEINE Hotelbuchung durch Sie.

Ja, ich möchte den monatlich erscheinenden NAA-Newsletter abonnieren. E-Mail: \_\_\_\_\_

Bitte senden Sie mir ein weiteres Katalogexemplar zu.

Bitte senden Sie Ihren Katalog auch an:

Name, Vorname

Funktion

E-Mail

Telefon

Firmenname

Straße

PLZ/Ort

Mit meiner Anmeldung akzeptiere ich die AGB der NAA

Datum

Unterschrift/Stempel

\* verbindliche Angaben

NAA Nürnberg Akademie für Absatzwirtschaft GmbH • Erlenstegenstraße 7 • 90491 Nürnberg

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

### A. Allgemeine Bedingungen:

#### §1. Geltung unserer Geschäftsbedingungen

**§1.1.** Die Geschäftsbedingungen der Nürnberger Akademie für Absatzwirtschaft haben ausschließende Gültigkeit. Ergänzungen und Änderungen der Vertragsbedingungen bedürfen der Schriftform. Abweichende Bedingungen des Vertragspartners erkennen wir nicht an, es sei denn, wir haben der Geltung schriftlich ausdrücklich zugestimmt.

**§1.2.** Unsere Geschäftsbedingungen gelten auch für alle künftigen Geschäfte mit dem Vertragspartner.

#### §2. Vertragsschluss

Bestellungen und Anmeldungen durch den Vertragspartner, die über unsere Website zustande kommen, sind bindende Angebote. Die Nürnberger Akademie für Absatzwirtschaft ist berechtigt, das Angebot des Vertragspartners innerhalb von zwei Wochen durch Zusendung einer Auftragsbestätigung per E-Mail, per Post oder per Fax anzunehmen. Mit Zugang der Auftrags- oder Anmeldebestätigung beim Vertragspartner kommt der Vertrag zwischen NAA und dem Vertragspartner zustande.

#### §3. Schlussbestimmungen

**§3.1.** Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Regelungen des internationalen UN-Kaufrechtes finden keine Anwendung.

**§3.2.** Gerichtsstand für alle Verpflichtungen und Streitigkeiten ist - soweit rechtlich zulässig - Nürnberg, Firmensitz der Nürnberger Akademie für Absatzwirtschaft.

Auch wenn die im Klageweg in Anspruch zu nehmende Vertragspartei nach Vertragsabschluss ihren Wohnsitz oder ihren gewöhnlichen Aufenthaltsort aus dem Geltungsbereich der Zivilprozessordnung verlegt oder ihr Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, ist der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis Nürnberg.

**§3.3.** Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages mit dem Vertragspartner einschließlich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Regelungen nicht berührt. Die ganze oder teilweise unwirksame Regelung soll dann durch eine Regelung ersetzt werden, die der unwirksamen in ihren wirtschaftlichen Konsequenzen möglichst nahe kommt.

### B. Seminare und Veranstaltungen:

**§1.** In den Seminargebühren sind folgende Leistungen enthalten: Praxisnahe und kompetente Referenten, umfangreiche Teilnehmerunterlagen, Teilnehmerzertifikat, Mittagessen, Pausengetränke und ein alkoholfreies Frischgetränk zum Mittagessen.

Nicht im Preis enthalten sind hingegen Übernachtungskosten, Parkgebühren, Frühstück und Abendessen. Diese müssen direkt mit dem Hotel abgerechnet werden.

**§2.** Der Rechnungsbetrag wird 14 Tage nach Rechnungsstellung fällig. Sollte die Anmeldung kurzfristig (weniger als 14 Tage vor Beginn) erfolgen, muss der Rechnungsausgleich in jedem Falle vor Antritt des Seminars erfolgt sein.

Die NAA ist berechtigt, den Teilnehmer auszuschließen, wenn sie ihn nach Ablauf der jeweiligen Zahlungsfrist eine Nachfrist zur Zahlung gesetzt und erklärt hat, dass sie dem Teilnehmer nach erfolglosem Ablauf der Nachfrist vom Seminar bzw. Studium ausschließt. Bei Zahlungsverzug werden - der gesetzlichen

Regelung entsprechend - 5% Verzugszinsen über dem jeweils aktuellen Basiszinssatz verlangt und berechnet.

### **§3. Rücktrittsregelung und Vertragsaufhebung bei Seminaren:**

Die NAA ist bis spätestens 2 Wochen vor Beginn des vom Teilnehmer gewählten Programms berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn sie die Veranstaltung wegen ungenügender Teilnehmerzahl nicht durchführen kann. Selbiges gilt bei einer Verhinderung des Trainers bzw. Veranstaltungsleiters aus wichtigem Grund. Weitergehende Ansprüche des Teilnehmers sind ausgeschlossen.

Nach der rechtsverbindlichen Anmeldung zu Veranstaltungen oder Seminaren können Stornierungen oder Umbuchungen bis 35 Tage vor Beginn gegen eine Bearbeitungsgebühr von 120 Euro vorgenommen werden. Bei Stornierungen oder Umbuchungen weniger als 35 Tage vor Veranstaltungsbeginn wird die Seminar- oder Studiengebühr in voller Höhe fällig. Wird ein Ersatzteilnehmer angemeldet, entstehen keine zusätzlichen Kosten. Stornierungen und Umbuchungen des Teilnehmers müssen schriftlich erfolgen.

**§4.** Geringfügige Änderungen in den Inhalten und der Zeitdauer des Studiums bzw. Seminars bleiben vorbehalten. Sie berechtigen den Teilnehmer nicht zur Vertragskündigung. Sollten Trainer ihre Teilnahme absagen müssen, bemüht sich die NAA um eine Verschiebung der Veranstaltung oder einen geeigneten Ersatzreferenten. Eine weitergehende Haftung der NAA ist ausgeschlossen.

### **§5. Urheberrecht**

Alle Urheberrechte bleiben vorbehalten, NAA oder berechtigte Dritte behalten sich alle Veröffentlichungs-, Vervielfältigungs-, Bearbeitungs- und Verwertungsrechte an den Inhalten von Veranstaltungen, insbesondere den ausgegebenen Arbeitsunterlagen in schriftlicher, wie auch in digitalisierter Form ausdrücklich vor. Bei Zuwiderhandlungen ist durch den Vertragspartner gegebenenfalls Schadensersatz zu leisten.

### **§6. Datenschutz/ Angaben des Anmelders**

**§6.1.** Anmelder müssen ihre korrekten Adressdaten angeben. Im Falle der Missachtung behält sich die NAA vor, rechtliche Schritte in die Wege zu leiten.

**§6.2.** Personenbezogene Daten werden gespeichert und unter strikter Beachtung der geltenden Datenschutzvorschriften verarbeitet und genutzt. Wir wahren den Grundsatz, personenbezogene Daten nicht zu verkaufen, zu vermieten oder auf andere Weise verfügbar zu machen. Wir versichern, dass Ihre Daten mit Sorgfalt behandelt und nur für Zwecke des mit dem Vertragspartner geschlossenen Vertrages oder eigene Werbezwecke genutzt werden. Durch die Anmeldung erklärt sich der Kunde mit der Speicherung seiner Daten einverstanden.