

Erfolgreiche Terminvereinbarung am Telefon

Seminarziel

Die Teilnehmer

- bereiten das Gespräch, den Routenplan und den Terminplan optimal vor
- kennen das unterschiedliche Verhalten von Kunden nach Kundentypologie
- können sich auf das unterschiedliche Verhalten der Kunden einstellen
- wenden bei Telefonaten einen Quick-Check zur Typologie der Kunden an
- lernen, sich besser und schneller auf den Kunden einzustellen
- erwerben die Fähigkeit, durch die schnellere Einschätzung des Kundentypus Termine am Telefon effizienter und erfolgreicher zu vereinbaren
- lernen Kundengespräche auf bestimmte Wochentag zu vereinbaren
- erkennen ihre eigene Wirkung am Telefon und Entwickeln Maßnahmen um diese zu verbessern

Inhalte

- Verhaltensstypologie
- Quick –Check des Kunden zur Kommunikation am Telefon
- Vorbereitung (Termintelefonat, Routenplan, Terminplan)
- Telefonische Terminvereinbarung
- Einwände am Telefon
- Nutzenargumente am Telefon
- Stimme und Sprache am Telefon



Methoden

- Lehrgespräch
- Gruppenarbeit
- Rollentraining
- Feedback-Runden

Organisation

- Zielgruppe
 - Vertriebsmitarbeiter
- Dauer
 - 2 Tage