

GESPRÄCHS- UND VERHANDLUNGSFÜHRUNG

Was darf ich für Sie tun?

3.5 Kundenakquise am Telefon

Offenes Training mit Webinar vorab

Zielgruppe Verkäuferinnen und Verkäufer, die hauptsächlich am Telefon verhandeln und verkaufen.

Seminarziele / Lernziel Gute und dauerhafte Kunden wollen gewonnen werden. Wie stelle ich am Telefon eine persönliche Beziehung zu potentiellen Kunden her? Welche Argumente überzeugen? Wie begegne ich Einwänden und kann ich mir diese vielleicht sogar zunutze machen? Werden Sie zum Profi für eine optimale Verhandlungsatmosphäre, gewinnen Sie mit Hilfe der FACTOR 4 ZIP-Methode neue Kunden und binden Sie diese dauerhaft an Ihr Unternehmen.

- Seminarinhalte**
- **Was heißt Verkaufen am Telefon?**
 - Grundregeln am Telefon
 - Generelle Ziele von Verkaufen und Verhandeln am Telefon
 - **Systematische Vorbereitung der Verhandlungen**
 - Differenzierung in der Verhandlungsvorbereitung
 - Verhandlung als System verstehen
 - Ein persönliches Verhandlungskonzept aufbauen
 - **Durchführung der Verhandlung**
 - Kommunikation als Wirkungsfaktor verstehen
 - Schaffen einer optimalen Verhandlungsumgebung für den Verkauf
 - Harvard-Konzept
 - **Einsatz des Aktiven Zuhörens als Kontrollinstrument**
 - **Einsatz der Fragetechnik unter Berücksichtigung der Verhandlungsziele**
 - **Welche Fragen sollten wann und wie eingesetzt werden**
 - **Die Argumentationstechnik als wirkungsvolles Instrument nutzen**
 - Unterschied von guten und schlechten Argumenten erkennen
 - Effektive Darstellung der eigenen Argumentationen
 - Erarbeitung von Nutzenargumenten
 - Aufbau von Argumentationsketten
 - Die Einwand-Methode (verschiedene Ansätze)
 - **Sprache/Stimme und Stimmung am Telefon**
 - **Körperhaltung am Telefon**

	• Heikle Situationen meistern... • Sie lernen erprobte Tools einzusetzen, um in Verhandlungen am Telefon erfolgreicher zu arbeiten. • Sie trainieren in der Gruppe und in Verhandlungssituationen, um Sicherheit zu bekommen. • Sie arbeiten mit generischen Übungssituationen und erhalten mit Hilfe von Video/Audio und persönlicher Situationsanalyse ein Feedback • Im Training wird mit einer professionellen Trainingstelefonanlage gearbeitet.																								
Methoden	Impulsvorträge im Plenum, Übungen, Trainieren in generischen Gesprächssituationen, Gruppenarbeiten, ausführliche Feedbackrunden zu den Übungen, Arbeiten mit einer professionellen Telefontrainingsanlage.																								
Ausstattung und Unterlagen	Arbeiten Sie während des Trainings mit dem FACTOR 4-Learningbook - unserer für Sie entwickelten Lern- und Arbeitsunterlage für effektives und nachhaltiges Trainieren. Alle Übungsdateien und das Fotoprotokoll zum Training stellen wir Ihnen im FACTOR 4 Lernportal als Download zur Verfügung. Die Zugangsdaten zum Portal erhalten Sie mit den Trainingsunterlagen während der Veranstaltung.																								
Webinar vorab 	Als Vorab-Veranstaltung zum Training laden wir Sie zu einem 1-stündigen Webinar ein. Sie lernen den Trainer/die Trainerin kennen. Sie haben die Chance den anderen Seminarteilnehmer/innen schon einmal im virtuellen Raum zu begegnen. Stimmen Sie sich auf die Seminarinhalte ein und machen Sie schon bei den ersten kleinen Übungen zum Trainingsthema mit. Sie erhalten die Zugangsdaten zum Webinar mit Ihrer Buchungsbestätigung per eMail. Wir freuen uns darauf Sie mit dem Webinar <i>vorab</i> zum Training abzuholen!																								
Termine, Uhrzeiten & Ort	<table><tr><td>Webinar:</td><td>Dienstag, 20.03.2018</td><td>10.00 - 11:00 Uhr</td><td></td></tr><tr><td>Training:</td><td>Mittwoch, 28.03.2018</td><td>09:00 - 17.00 Uhr</td><td>Donaueschingen</td></tr><tr><td>Webinar:</td><td>Donnerstag, 26.04.2018</td><td>11.30 - 12:30 Uhr</td><td></td></tr><tr><td>Training:</td><td>Montag, 07.05.2018</td><td>09:00 - 17.00 Uhr</td><td>Hamburg</td></tr><tr><td>Webinar:</td><td>Montag, 15.10.2018</td><td>08.30 - 09:30 Uhr</td><td></td></tr><tr><td>Training:</td><td>Mittwoch, 17.10.2018</td><td>09:00 - 17.00 Uhr</td><td>Raum Basel (CH)</td></tr></table>	Webinar:	Dienstag, 20.03.2018	10.00 - 11:00 Uhr		Training:	Mittwoch, 28.03.2018	09:00 - 17.00 Uhr	Donaueschingen	Webinar:	Donnerstag, 26.04.2018	11.30 - 12:30 Uhr		Training:	Montag, 07.05.2018	09:00 - 17.00 Uhr	Hamburg	Webinar:	Montag, 15.10.2018	08.30 - 09:30 Uhr		Training:	Mittwoch, 17.10.2018	09:00 - 17.00 Uhr	Raum Basel (CH)
Webinar:	Dienstag, 20.03.2018	10.00 - 11:00 Uhr																							
Training:	Mittwoch, 28.03.2018	09:00 - 17.00 Uhr	Donaueschingen																						
Webinar:	Donnerstag, 26.04.2018	11.30 - 12:30 Uhr																							
Training:	Montag, 07.05.2018	09:00 - 17.00 Uhr	Hamburg																						
Webinar:	Montag, 15.10.2018	08.30 - 09:30 Uhr																							
Training:	Mittwoch, 17.10.2018	09:00 - 17.00 Uhr	Raum Basel (CH)																						
Kosten	547,- Euro (zzgl. MwSt.) Einschließlich Pausenverpflegung, FACTOR 4-Learningbook, Zugang zum FACTOR 4-Lernportal																								
Anmeldung	 FACTOR 4 Gesellschaft für Unternehmensberatung mbH Sabine Schreiter Telefon: + 49 7746 927 444 Telefax: + 49 7746 927 446 info@factor4.com																								