

## **Telefonmarketing**

Trotz der Wichtigkeit und Bedeutung dieser Kundenkontaktstelle liegt hier in vielen Unternehmen erhebliches Potential brach, bzw. wird nur unzureichend genutzt oder führt manchmal sogar zur Abwanderung von Kunden. Richtig telefonieren kann ein erhebliches Potential in den Bereichen Kundengewinnung und Kundenbindung freisetzen. In diesem praxisnahen Seminar zum Telefonmarketing vermittelt Sie Ihren Teilnehmern die dazu erforderlichen Fähigkeiten.

### • **Einleitung**

- Stellung des Telefon - Marketing (TM) im Rahmen des Marketing
- Vor- und Nachteile des TM
- Eignung des TM in der Praxis
- Rechtliche Situation des TM

### • **Grundlagen der Kommunikation**

- Kommunikationsmittel Sprache
- Sach- und Beziehungsebenen von Gesprächen

### • **Grundlagen der Gesprächsführung**

- Methoden der Gesprächssteuerung
- Sprachliche Instrumente
- Selbstwort- und Reizwörter

### • **Aktives Hinhören**

- Das Gleichgewicht in der Gesprächsführung

### • **Die Fragetechnik**

- Reden Sie nicht, fragen Sie!
- Interessenkurve

### • **Die richtige Strategie für den Telefonverkauf**

- Aus Erfolgen und Misserfolgen lernen!
- Die acht Todsünden des Ingo Schneidig
- Wie Sie neue Kunden erfolgreich am Telefon ansprechen
- Schriftlich formulierte Ziele

### • **Telefonregeln**

- Die häufigsten Telefonfehler
- Die zehn wichtigsten Telefonregeln



- **Passives Telefon - Marketing**
  - Kundenorientierte Gestaltung des passiven TM
  - Wichtige Grundlagen für den Aufbau telefonischer Gesprächsleitfaden
  - Telefonskript
- **Argumentationstechnik**
  - Merkmal - Vorteil - Nutzen - Übersetzung
- **Einwandbehandlungstechnik**
  - Einwandbehandlung
- **Die Abschlussphase**
  - Der goldene Abschluss, unser Erfolg!
- **Kaufsignale**
  - Kaufsignale, für den Profi leicht erkennbar!
- **Abschlusstechnik**
  - Vorgehen bei der Abschlusstechnik
  - Abschlusstechniken und Reaktionsauslöser
- **Die Buchstabier - Alphabete**
- **BEOBACHTUNGSBÖGEN für TM - Gespräche**
- **Tages-Clearing / Zielvereinbarung**