

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. Diese so wichtigen Techniken bis hin zum professionellen Telefonmarketing vermittelt Ihnen dieses praxisnahe Telefonmarketing-Seminar.

Einleitung

- Stellung des Telefon - Marketing (TM) im Rahmen des Marketings
- 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!

Abschlussstechnik

- Vorgehen bei der Abschlussstechnik
- Abschlussstechniken und Reaktionsauslöser

Die Buchstabier – Alphabete

Transfersicherung / Zielvereinbarung