

## Workshop: (2 Tage)

### „Akquirieren am Telefon leicht gemacht – Erstkontakte und Verkauf“

#### Zielgruppe:

Alle Mitarbeiter, die telefonisch akquirieren und am Telefon „Verkaufen“. Ob es sich nun um Termine für andere, Dienstleistungen oder Produkte handelt. Für Mitarbeiter aus Kundenservice, Innendienst, Gemeinschaftsgastronomie, Gastronomie, Ärztehäusern, Autohäusern etc.

#### Zielsetzung:

Sicheres, beziehungsstarkes und erfolgreiches und dabei nicht aufgesetztes Akquirieren und Verkaufen oder Beraten ist in diesen Zeiten ein echtes Kunststück geworden. Wer das können möchte oder muss, braucht neben Entschlossenheit, Weitsicht und guten Nerven ein geeignetes Konzept und eine entsprechende Stimmung und Stimme. Jeder kann und soll hier seine Fähigkeiten im Sprechen und sein Reaktionsrepertoire bezüglich verschiedenster Situation und Einwände überprüfen, erweitern, schleifen und trainieren. Kunden möchten heute stärker denn je selbst entscheiden und nichts „verkauft“ bekommen. Wie schafft man das dennoch und zwar so, dass der Gegenüber sich gut bedient fühlt? Es braucht dazu Wissen, Technik und Methoden. Ein Leitfaden verhilft, jedes Gespräch richtig auszuwerten und sich dadurch zu verbessern. Wiederholte Übungen/Aufnahmen mit Feedback zeigt deutlich, wie und das Teilnehmern sich schnell darin verbessern.

#### Themen und Inhalte:

- Was ist Verkaufen und was ist es nicht? Wo bekomme ich die Kunden her?
- Standortbestimmung: Vertriebscockpit – Wie erfolgreich sind bislang meine Vertriebsaktivitäten? Wie kann ich das messen? Wo kann ich was beeinflussen?
- Warum sollten Kunden eigentlich bei mir Kunden werden oder bleiben?
- Wie kann ich Einwände und Vorwänden richtig bewerten und sinnvoll begegnen?
- Worte, Sätze, Fragen, Stimme, Timing – geplante und ungeplante Aus- und Nebenwirkungen beim Gegenüber
- Wie schaffe ich Aufmerksamkeit in kurzer Zeit?
- Was kauft ein Kunde wirklich? Den Nutzen – Sprechen Sie darüber!
- Wie und Wann ist ein Abschluss möglich?
- Was hassen oder wünschen unsere Gesprächspartner? Erarbeitung eines Leitfadens zur Eigenkontrolle
- Fallbeispiele-Telefonübungen, Aufzeichnungen, Analyse, Trainer- und Gruppenfeedback
- Gruppenübungen mit Fallbeispielen und Feedback
- Wie kann ich meine Verkaufschancen ausrechnen?
- Was tun, wenn mich meine Emotionen im Griff haben?

#### Methoden:

Vortrag, Gruppenarbeit, Diskussion, Fallarbeit, praktische Telefonübungen mit Analyse und Trainer- sowie Gruppenfeedback

#### Nach diesem Workshop...

- können Sie noch einfacher und leichter Gespräche eröffnen, lenken und weiterführen, auch bei Einwänden
- stellen Sie noch bessere Fragen die zum Ziel führen,
- rechnen Sie sich die Verkaufschancen mittels Formblatt aus,
- haben Sie ein Zahlen-Cockpit das Ihre Aktivitäten sinnvoll bewertet, um rechtzeitig Veränderungen vorzunehmen,
- ist ein „Nein“ kein „Nein“ mehr, sondern ein „Noch nicht“, „nicht jetzt“, oder „Nicht so“
- wissen Sie, wie und was „richtiges „ Hinhören ist und wie das geht,
- haben Sie noch besser Ihre Emotionen im Griff und nicht die Emotionen Sie,
- nutzen Sie einen selbst erarbeiteten Leitfaden zur Eigenkontrolle,
- haben Sie noch mehr Übungen und Sicherheit beim Akquirieren und bei Abschlüssen.

#### Ansprechpartner:

Jacobsen Nielsen Consult GbR

Ariane Nielsen / [nielsen@jn-consult.de](mailto:nielsen@jn-consult.de) / Tel.: 0172 - 423 6828

Ute Jacobsen / [jacobsen@jn-consult.de](mailto:jacobsen@jn-consult.de) / Tel.: 0179 - 2307162