



• **TELEMARKETING - Training** » **erfolgreich telefonieren**

Information und Anmeldung

Das Telefon ist der wichtigste Draht nach „Außen“ und Sie greifen häufig zum Hörer, weil Sie jemanden anrufen oder angerufen werden. Dabei ist das WIE entscheidend für Gesprächsverlauf, Ergebnis und es beeinflusst Ihren Erfolg. Lernen Sie besser zu telefonieren und die Gesprächsziele sicher zu erreichen. »

- **Bereiten Sie Ihre Telefonate vor, sparen Sie dadurch Zeit und Kosten.**
- **Setzen Sie Fragetechniken bewusst ein, um Ihre Gespräche zu führen.**
- **Erhöhen Sie durch Professionalität den Verkaufs- und Beratungserfolg, das Image und die Unternehmenseffizienz.**
- **Führen Sie im Telemarketing; datenbankgestützte Datenerfassungen ein.**

Wie Sie durch`s Telefon lächeln und Ihre Zuhörer überzeugen erläutert Ihnen Frau Ursula M. Laske, jeweils von 9:00 - 13:00 und/ oder von 14:00 - 17:00 Uhr.

Sie ist Expertin der Gesprächsführung, Argumentation und Einwandbegegnung in: Direktmarketing, Vertrieb, Beratung, P R - sowie der Organisation und EDV.

Wir bieten separate Trainingsstunden nach Absprache. Darin werden individuell: Verkauf und Absatzförderung, Vertrieb, Organisation, Technik und Daten-Verarbeitung unterwiesen.

Mehr über den Schulungsinhalt entnehmen Sie bitte dem Programm, beachten Sie die begrenzte Teilnehmerzahl von maximal 4 Personen.

Um Ihre Teilnahme zu sichern, stimmen Sie Ihren Terminwunsch bitte telefonisch mit uns ab - und melden Sie die Teilnahme dann schnellstmöglich schriftlich an.

Einzeltraining führen wir auch in je 5 oder 10 Trainings-Stundeneinheiten durch. Wir unterbreiten Ihnen auf Anfrage gern ein entsprechendes Staffelpreisangebot.

Mit freundlichen Grüßen

Ursula M. Laske
MARKETING-SYSTEMBERATUNG

Berliner Straße 9
63505 Langenselbold
Fon 06184.35 56
Office 06184.64 417
Fax 06184.90 11 55

eMail office@laske-marketing.de

Reservierung • **TELEMARKETING - Training**

....., den in Firma Laske, Langenselbold.
Einzeltraining, Preis pro Stunde: 98,00 € je Teilnehmer.

- Die Schulung findet von 9:00 bis 13:00 Uhr » halbtags / 4 Stunden
 und von 14:00 bis 17:00 Uhr » ganztags / 7 Stunden statt.

Geben Sie bitte an, welchen Zeitraum Sie wählen mit der jeweiligen Gesamtstundenzahl. »

1. Teilnehmer: _____
_____ von » _____ Std. _____

2. Teilnehmer: _____
_____ von » _____ Std. _____

Preisermäßigung für die 3. und 4. Person eines Unternehmens oder einer Gemeinschaft.

3. Teilnehmer: _____
_____ von » _____ Std. _____

4. Teilnehmer: _____
_____ von » _____ Std. _____

Anschrift, Tel., Fax, eMail »

Diese Anmeldung ist verbindlich.

Ermäßigter **Halbtagspreis 390,00 €** und **Ganztagspreis 680,00 €** pro Teilnehmer, zuzüglich 19 % MwSt. Gegebenenfalls plus Arbeitsmaterial.

Ich nehme einen Frühbucherrabatt von 2 % auf den Nettobetrag an: Sie erhalten dieses Anmeldeformular umgehend und mit der Einzahlungsbelegkopie. Ich/ Wir erteile/n Bank-Einzugsermächtigung/en. Die Rabattierung erfolgt bei fristgerechter Anmeldung mit Zusendung der Teilnahmebestätigung und des Termins.

Interessiert? Dann per Fax an 06184.90 11 55 sowie per eMail oder Postsendung.

Ort und Datum:

Unterschrift » Verantwortliche/r - möglichst mit Firmenstempel



● **TELEMARKETING - Training** » Programmpunkte

- ◆ **Gespräche optimal aufbauen** ◆ **Fragetechniken aktiv einsetzen**
- ◆ **Image erhöhen** ◆ **Organisation und Technologie einbinden**

Der professionelle Arbeitsplatz

- Worauf kommt es bei der Organisation Ihres Arbeitsplatzes an?
- Welche Hilfsmittel unterstützen optimal und was ist bei deren Auswahl entscheidend?
- Wie ist die Atmosphäre rund um Ihr Telefon zu verbessern, um angenehmer und erfolgreicher telefonieren zu können?

Das positive Telefonat

- Welche Spielregeln sind beim Telefonieren zu beachten, welche Vorteile entstehen dadurch und welchen Eindruck erzeugen Nebengeräusche beim Gesprächspartner?
- Wie bestimmen Sie durch Stimmlage, Lautstärke, Körperhaltung - und wie beeinflussen Sie durch Aussprache und Wortwahl Ihre Telefonate?
- Warum ist der Name des Gesprächspartners für den angenehmen Gesprächsverlauf wichtig?
- Wie Sie den telefonischen „Blickkontakt“ herstellen, aufrecht erhalten und durch aufmerksames Zuhören schnell die gewünschten Ziele erreichen.
- Welche Frageformen Sie wählen können, um Ihre Gespräche bewusst zu FÜHREN. Welche Formulierungen -verbale Killer und Negationen- in positiven Gesprächen fehlen sollten.
- Wie Sie Ihre Telefonate positiv beenden.

Das eingehende Telefonat

- Warum die Begrüßungsformel für eine gute Gesprächsatmosphäre wichtig ist, wie Sie diese aufbauen und was beim Weiterleiten von Telefonaten zu beachten ist.
- Welche Vorteile gute Gesprächsnotizen haben und wie sie Nachfass-Telefonate erleichtern. » In der **Trainingserweiterung**: Datenerfassung
- mittels SW und Organisation - sowie Präsentation unserer Datenbank.

Das ausgehende Telefonat

- Wie Sie Ihre Gespräche vorbereiten und was Sie beachten sollten, bevor Sie zum Hörer greifen.
- Wie Sie die Initiative behalten, Ihre Gesprächsziele angenehm, sicher und schnell erreichen.
- Welche Vorteile qualifizierte Nachbereitungen der erhaltenen Infos bringen.
- Wie Sie den Anrufbeantworter nutzen können, damit Ihr Anruf nicht vergeblich war, sondern Sie weiter bringt.
- Wann das persönliche Gespräch dem Telefonat vorzuziehen ist.

Probleme am Telefon

- Welche Möglichkeiten Sie haben Konfrontationen zu unterbinden, wie Telefonate auf positiver Ebene gehalten und Telefonjagden vermieden werden.
- Warum ein „Nein“ -richtig formuliert- kein Problem ist, wenn eine Lösung eingebunden wird.
- Welche Strategien im Umgang mit schwierigen Teilnehmern helfen ruhig zu bleiben und wie das Telefonat angenehm verlaufen kann.

In der Trainingserweiterung: moderne Kommunikationstechnologien

- Einsatzvorteile von Kopfhörer, Mikrofon, Anrufbeantworter und Mailbox.
- Welche Vorteile exakt geplante Telefonsysteme bieten und wie der PC dabei optimal genutzt werden kann.
- Wann ein gekoppelter Telefonsoftware- und Datenbank-Einsatz sinnvoll ist: für die Datenverarbeitung, Leadverfolgung, Reports und Kostenausweisung.

Zunächst ermitteln wir die betrieblichen Schwerpunkte und Anforderungen, gleichen diesen Leitfaden (in etwa) an und beziehen effektive Regularien ein.

Separate **Trainingsstunden** übernehmen wir nach Absprache. Darin werden individuell: Verkauf/ Vertrieb, Organisation, Technik, Datenverarbeitung sowie die Anwendung unserer Datenbank geschult.

- » Um rhetorisch abzurunden, entnehmen Sie bitte integrative Inhalte unserem Rhetorik-Programm bzw. der Website: www.laske-marketing.de » Seminare.