



## Kunden begeistern im verkaufsorientierten Innendienst

Wie Sie Kunden für sich und Ihr Unternehmen gewinnen und binden.

### Trainingsinhalte im Überblick:

#### Wie führe ich souveräne Telefonate?

- » Sie üben, wie Sie auch am Telefon „mit einem Kaffee“ empfangen.
- » Sie lernen, wie Sie Unarten am Telefon ablegen und beim Telefongespräch professioneller wirken.
- » Sie trainieren eine effektive Nutzenargumentation, damit Ihre Kunden stets wissen, was genau ihr persönlicher Vorteil ist.

#### Wie nutze ich „Verkaufpsychologie“ im Innendienst?

- » Sie erfahren, warum nicht „die Sache“ sondern die Kundenbeziehung das Entscheidende ist.
- » Sie lernen, wie Sie durch zielgerechte Motivansprache Kunden für sich begeistern.
- » Sie üben, wie Sie Zusatznutzen bieten, indem Sie mehr tun, als Ihre Kunden erwarten.

#### Welche Telefon-Fragetechniken sind für welche Situationen die besten?

- » Sie erfahren, wie Sie mit den richtigen Fragen den realen Bedarf der Kunden sicher identifizieren, bevor Sie sich mit Ihrem Angebot „aus dem Fenster“ lehnen.
- » Sie eruieren mithilfe der richtigen Fragetechnik lukrative, zusätzliche Verkaufschancen.

#### Wie mache ich Nutzen „hörbar“?

- » Sie lernen, wie Sie mittels illustrativer Sprache die Vorteile für Ihre Kunden erlebbar machen.
- » Sie minimieren unnötige Einwände Ihrer Kunden, indem Ihr Angebot genau zum Bedarf des Kunden passt.

#### Wie überzeuge ich per Brief und E-Mail?

- » Sie konzipieren Mustermails für Ihre täglichen Prozesse.
- » Sie lernen, Ihre Korrespondenz so zu verfassen, dass sie wie ein persönliches Gespräch wirkt.
- » Sie erfahren, wann und wie Sie E-Mails im Marketing effektiv einsetzen.

#### Wie meistere ich Herausforderungen am Telefon?

- » Sie entwickeln und trainieren Argumente für typische Kundeneinwände.
- » Sie erfahren und üben, wie Sie auch bei der Übermittlung „schlechter“ Nachrichten die nötige Akzeptanz beim Kunden erreichen.
- » Sie lernen, wie Sie mit Reklamationen professionell umgehen und aufgebrauchte Kunden beruhigen.

#### Wie hole ich mir das „O. K.“ vom Kunden ab?

- » Sie lernen, wie Sie die typischen Abschluss-Signale Ihrer Kunden sicher identifizieren.
- » Sie üben, wann und wie Sie „auf den Punkt“ kommen, um den Abschluss zu sichern.
- » Sie trainieren anhand der bewährten VTI-Systematik, wie Sie Ihre Wunschtermine vereinbaren.

#### Wie nutze ich Cross-Selling-Potenziale?

- » Sie lernen, wie Sie Chancen für Zusatzverkäufe erkennen.
- » Sie üben die Cross-Selling-Argumentation und generieren so zukünftig mehr Umsatz.

### Trainingsdaten im Überblick:

**Trainingsdauer:** 3 Tage, 09:00 - 18:30 Uhr

**Trainingsgebühren:** 1.495,00 Euro (zzgl. MwSt.)

**VTI**

Vertriebs-Training-International GmbH

Borsigallee 21

60388 Frankfurt

Tel.: + 49 (0) 69 4080908 0

Fax: + 49 (0) 69 4080908 88