



WAS MAN VON IHNEN
ALLES HÖRT...

GEWINNBRINGEND TELEFONIEREN
DURCH INDIVIDUELLES MODUL-TRAINING



TELEFONKOMPETENZ: MODUL-TRAINING

HABEN SIE IHRE CHANCEN IM FOKUS?

- Wer am Telefon mit Ihnen und Ihren Mitarbeitern spricht, redet später auch über Sie / Ihr Unternehmen – **entscheiden Sie wie gut!**
- Interesse wecken, verkaufen, Image bilden, Wogen glätten, Freunde gewinnen, alte Kunden aktivieren, Katastrophen verhindern, Chancen nutzen...
Das Telefon kann alles – was die Leute am Telefon können!
- Was durch den Hörer kommt schafft Bilder – **wie gut wollen Sie aussehen?**
- **Die ersten 20 Sekunden** sind entscheidend – deshalb gleich richtig in Führung gehen und **gute Gefühle erzeugen...**
- **Akquise** ist heute ein Muss – machen Sie aus der Pflicht eine Kür, durch Mitarbeiter, die am Telefon punkten.
- Bei Anruf Schock? Oder Freude? Geschulte Mitarbeiter sind **motivierte Mitarbeiter – eine Wohltat für Ihre Kunden!**

ERKENNEN SIE IHRE MÖGLICHKEITEN MIT MODUL.

- **Individuelle** Telefon-Trainingskonzepte nach Bedarf
- **Ausrichtung** von Inhalten und Methoden auf Ihre Mitarbeiter- und Kundenprofile
- **Bewährte** Trainingsmodule
- Klar definierte **Qualifikationsziele**
- Umfassende und **nachhaltige Betreuung**
- **Jahrelange Training- und Coaching-Erfahrung**

TRAINING INDIVIDUELL

| | | | | | |
|------------------|----------------|-------------|---------------|-------------|---------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Stimme & Sprache | Kunde im Fokus | Akquisition | Kundenbindung | Reklamation | Angebote nachfassen |



DIE TRAININGSMODULE: FREIE WAHL FÜR VOLLEN ERFOLG

Module und Inhalte einfach kombinieren, variieren, fokussieren! Bei dem individuellen Trainingskonzept Ihres Unternehmens ist Ihr Anforderungsprofil unser Maß aller Dinge.

MODUL 1 STIMME UND SPRACHE

AUSZUG AUS DEM INHALT

- Blockaden erkennen und verändern
- Die Klimafaktoren am Telefon - Stimme, Sprache und Körpersprache
- Optimismus als Voraussetzung für den Telefonerfolg
- Sicherheit erlangen und erhalten
- Die Einstellung zum Anrufer
- Spielregeln und Methoden für die erfolgreiche Kommunikation

MODUL 2 DER KUNDE IM FOKUS

AUSZUG AUS DEM INHALT

- Professionelle Gesprächsführung – fragen, beeinflussen, lenken
- Kundengruppen und Entscheidertypen erkennen
- Die Alleinstellungsmerkmale Ihres Unternehmens
- Bedürfnisse und Interessen des Kunden methodisch aufspüren
- Der Kunde kauft nicht das Produkt, sondern den Nutzen
- Einwände und Vorwände unterscheiden
- Kaufsignale wahrnehmen und darauf richtig reagieren
- Abschlusstechniken im Telefongespräch
- Verkaufsorientierte Bestellungenannahme

MODUL 3 AKQUISITION

AUSZUG AUS DEM INHALT

- Neukundenakquise optimieren, Schlummerkunden aktivieren
- Akquisitions-Ziele und -Strategie, Auswahl der Zielgruppe
- Wo finde ich geeignete Adressen?
- Persönliche Blockaden überwinden
- Mit den Entscheidern sprechen
- Der ideale Gesprächseinstieg - wecken Sie Interesse
- Das Unternehmen und seine Leistungen optimal präsentieren
- Aktives Zuhören als Voraussetzung für den Erfolg
- Einwände des Gesprächspartners kennen und vorbereitet sein
- Die sichere Methode zur Terminvereinbarung
- Dokumentation und Nacharbeit

MODUL 4 KUNDENBINDUNG

AUSZUG AUS DEM INHALT

- Fünf Schritte vom austauschbaren Einmalkunden zum persönlichen Partner
- Kundenbedürfnisse erkennen
- Problemlösungen und Kundennutzen
- Kundenerwartungen übertreffen, Begeisterung wecken
- Aktiv auf Kunden zu gehen
- Die richtigen Kunden binden
- Pflege der Stammkunden
- Erfolgreiche Methoden der Kundenbindung

MODUL 5 REKLAMATION

AUSZUG AUS DEM INHALT

- Schritte, um verärgerte Kunden zu beruhigen
- Eine Reklamation ist eine Chance
- Grundlagen der zwischenmenschlichen Kommunikation
- Umgang mit Emotionen und Einwänden
- Aktives Zuhören als Voraussetzung für den Gesprächserfolg
- Konfliktmindernde Kommunikation
- Was Sie bei Reklamationen vermeiden sollten
- Telefongespräche mit unterschiedlichen, schwierigen Gesprächspartnern

MODUL 6 ANGEBOTE NACHFASSEN

AUSZUG AUS DEM INHALT

- Die perfekte Organisation der Angebotsverfolgung
- Nachfassen - ohne zu 'nerven'
- Der richtige Zeitpunkt zum Nachfassen
- Die konsequente Wiedervorlage
- Die erfolgreiche Fragetechnik beim Nachfassen
- Einwand oder Vorwand erkennen
- Vertröstungen erkennen und konkretisieren
- Entscheidungsweg herausfinden
- Vereinbarungen treffen



MEHR ALS ANSPRECHEND: DAS MODUL-LEISTUNGSPAKET

Wir lehren das Zuhören nicht nur, wir praktizieren es auch. Um Ihre Mitarbeiter zielgerichtet, interessenspezifisch und unternehmenskonform trainieren zu können, gehen wir sehr analytisch vor. Damit das Training nachhaltig wirkt, bedarf es gründlicher Vor- und Nachbereitung.

INDIVIDUELL DAS MODUL-LEISTUNGSPAKET

1 TRAININGSTAG, GENAU AUF SIE ZUGESCHNITTEN:

- **Umfassende Analyse des Bedarfs** an Trainingsthemen und Inhalten
- **Stärken/Schwächen-Sensibilisierung** der Mitarbeiter in Form von Fragebogen einige Wochen vor dem Training
- **Gesprächsrunden am Arbeitsplatz vor dem Training** (Befragungen, Mithören der Telefongespräche, Bestandsaufnahme des Arbeitsplatzes, Erkennen von rhetorischen und kommunikativen Fähigkeiten der Mitarbeiter)
- **Abstimmung und Erstellung des Trainingskonzeptes** mit Ihnen und Ihren Mitarbeitern
- **Durchführung des Trainings**
- Auf der Grundlage von bewährten Grundstrukturen gemeinsame **Erstellung von persönlich modifizierten Leitfäden und Checklisten**, mit denen sich jeder Mitarbeiter wohl fühlt und identifiziert
- **Feinschliff** der persönlichen Arbeitsunterlagen durch den Trainer

VORBEREITUNG / ANALYSE
1,5 – 2 TAGE

MODUL-TRAINING
1 – 2 TAGE TRAINING

INTENSIVE WEICHENSTELLUNG
FÜR BLEIBENDEN
UNTERNEHMENSERFOLG

Wissen aneignen, verinnerlichen und neue Verhaltensmuster sich zu Eigen machen, das alles erfordert Trainings, die rundum passen. Je nach Situation und Teilnehmerkreis werden bei Modul die Auswahl und Intensität der Methoden variiert. So generieren wir durchgängig Interesse, Identifikation, Spaß und Lerneffekte.

ERLEBNISREICH DIE MODUL METHODIK

- Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen
- Gruppen- und Einzelarbeit
- Kommunikations-Übungen
- Rollenspiele
- Feedbackrunden
- Problemlösungshilfen
- Aufzeichnungen über eine Telefon-Trainingsanlage mit anschließender Analyse
- Authentische Telefonate unter Einsatz der Checkliste

Training-on-the-job

Der **größte Erfolg** wird erreicht, wenn die Teilnehmer vier Wochen nach dem Training in der gewohnten Arbeitsumgebung unter Traineranleitung authentische Telefonate führen. Die neuen

Kommunikationsstrategien sowie die gelernte Vor- und Nachbereitung von Telefonaten werden **direkt in diesem Alltagsgeschehen kommentiert, vertieft und optimiert.**



WÄHLEN SIE RICHTIG: VIEL LEISTUNG. VIEL NUTZEN.

Die Mehrzahl aller geschäftlichen Kontakte erfolgt über das Telefon. Es ist der direkte Draht in das Gefühlsleben, den Horizont und zu den Interessen des Gesprächspartners. Telefonieren ist die wirtschaftlichste – und von einer persönlichen Begegnung abgesehen, die einzige – Möglichkeit, einen Kunden wahrzunehmen und zu steuern.

TRAININGSTAG-PAUSCHALE ALL INCLUSIVE

- Vor- und Nachbereitung wie beschrieben
- Individuelles Trainingskonzept mit Themen-Modulen nach Maß
- Top geeignete Methodikbausteine
- Mitarbeiterspezifische Checklisten
- Teilnehmerzertifikat
- Variable Teilnehmeranzahl

LASSEN SIE IHRE MITARBEITER
DAS WERTVOLLE ERFOLGSINSTRUMENT
TELEFON BEHERRSCHEN.

SCHON 1 TAG TRAINING BEDEUTET
JEDEN TAG MEHR ERFOLG.

UND ZU JEDEM TAG TRAINING GEHÖRT BEI
MODUL-TRAINING DAS GANZE LEISTUNGSPAKET
FÜR MAXIMALEN TRAININGSEFFEKT!

TELEFON BEHERRSCHEN?
DAS MERKLAOFTE ERFOLGSINSTRUMENT
GEBEN SIE IHRE MITARBEITER

JEDEN TAG MEHR ERFOLG?
SCHON 1 TAG TRAINING BEDEUTET

FÜR MAXIMALEN TRAININGSEFFEKT!
WODURCH TRAINING DAS GANZE LEISTUNGSPAKET
UND SO JEDEN TAG TRAINING GEHÖRT BEI

EIN ANRUF, DER SICH LOHNT:

Modul-Training
Schillerstraße 26
71732 Tamm

Tel.: 07141 91132 -01
Fax: 07141 91132 -09
Mail: info@modul-training.de

Sylvia Etzrodt
Geschäftsleitung
www.modul-training.de