

Seminar: **Das erfolgreiche Termin-Telefonat**
Ein IntensivSeminar zur Gewinnung und Sicherung von Terminen für den Aussendienst

Ziele: Die Teilnehmer erleben sich selbst in ihrem kommunikativen Verhalten am Telefon. Sie lernen den Einsatz professioneller Gesprächs-Strategien zur telefonischen Terminvereinbarung bei Fremdkunden kennen. Unter Anleitung trainieren sie, auch schwierige Gesprächssituationen souverän und erfolgreich zu bewältigen.

Inhalte: **Kundenorientierte Kommunikation am Telefon**

- Erkennen eigenen Gesprächsverhalten
- „Körpersprache“ am Telefon

Das Terminvereinbarungsgespräch mit Fremdkunden

- Die Produkte des Aussendienste
- Phasen und Verlauf eines Termingesprächs bei Fremdkunden
- Die Verständlichmacher am Telefon
- Flexible Einwandbehandlung : Tipps und Tricks
- Souveräne Bewältigung von Stress-Situationen
- Professionelle Termin-Absicherung

Entwicklung des Gesprächsleitfadens

Training der Gesprächsführung mit Trainings-Anlage

Methoden: Lehrvortrag, Diskussion, Situationstraining, Gruppenarbeit, Lehrfilm, Einsatz Telefon-Trainingsanlage