



**Barbara
Hölscher-Busam**
Business-Coach
Kommunikationstrainerin
Lehrtrainerin DVNLP

Coachingpraxis
Am Ziegelhof 2 • 77694 Kehl
Tele 07851 7086212
Mail barbara@hoelscher-busam.de

Der heiße Draht zum Kunden

Erfolgreiche Telefonakquise

Das Kommunikationsmittel Telefon ist aus dem Geschäftsleben nicht mehr wegzudenken. Die durch die Natur des Kontakts bedingten eingeschränkten Kommunikationskanäle sind nicht nur für Profis eine Herausforderung. Das Wissen um die Besonderheiten der Telefonkommunikation, die richtige Einstellung, ein gutes Maß an Einfühlungsvermögen gepaart mit den speziellen Techniken des Telefonmarketings unterstützen den Erfolg des Telefonverkäufers maßgeblich.

Ziele:

- Telefonische Kundenakquise gern und erfolgreich angehen
- Die Grundlagen für gelungene Kommunikation anwenden lernen
- Jeden Telefonkontakt gewinnbringend gestalten
- Schwierige Gespräche meistern

Inhalte:

- Die Besonderheit der Telefonkommunikation und deren Konsequenzen für die Praxis: Einsatz von Stimme, Wortwahl, Betonung usw.
- Das „ABC“ des Telefonierens - kleine Details, große Wirkung.
- Die unterschiedlichen „Telefontypen“ und wie wir angemessen auf sie reagieren
- Fragetechniken und Aktives Zuhören
- Der richtige Einstieg und die aussagekräftige Kurzpräsentation
- Einwandbehandlung im Überblick
- Vorteil – Nutzen - Argumentation
- Der dialektische Fünfsatz bei der Terminvereinbarung

Methoden:

- Kurze inhaltliche Inputs, Einzel- und Gruppenübungen, ggf. Auswertung von Gesprächsmitschnitten.

Inhaberin
Barbara Hölscher-Busam
www.hoelscher-busam.de