

Erfolgreiche Verkaufsberatung am Telefon braucht professionelle Fähigkeiten: Mit dem **VBC-Potenzialtest** finden Sie heraus, ob Sie telefonisch beim Verkaufen punkten können:

## WIE ERFOLGREICH VERKAUFEN SIE AM TELEFON?



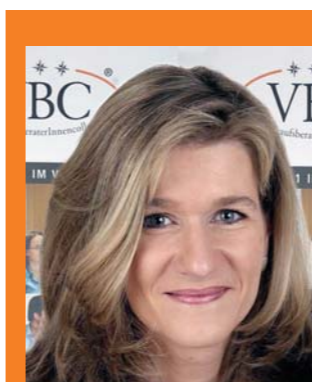
ÖSTERREICHS NR.1 IM VERKAUFSTRAINING!

Testen Sie hier Ihr Talent, Kunden telefonisch zu beraten und Zusatzgewinne durch Zusatzverkäufe zu erzielen. Beantworten Sie einfach die untenstehenden Fragen und kreuzen Sie die richtigen Antworten an – unter [www.vbc.at](http://www.vbc.at) finden Sie Ihre Auswertung darüber, wie ausgeprägt Ihre Fähigkeiten am Telefon sind – mit etwas Glück gewinnen Sie zusätzlich eines von 2 druckfrisch erschienenen Büchern „Erfolgsgeheimnis Telefonverkauf“ von Eva Maria Zimmerl, Autorin des Trainingsthemas „Zusatzverkäufe am Telefon“.

### VBC-Potenzialtest

- Worauf achten Sie und wie bauen Sie das Gespräch auf, wenn Sie telefonisch Zusatzverkäufe erzielen wollen?
  - Zusätzlich zu verkaufen versuche ich nur, wenn mein Kunde nach zusätzlichen Produkten fragt.
  - Ich stelle bei der Klärung des Kundenanliegens zusätzliche Fragen, um herauszufinden, wo ich mit Zusatzverkäufen ansetzen kann.
  - Ich biete immer alle zusätzlichen Produkte/Dienstleistungen an, damit meine Kunden bestmöglich informiert sind.
- Wie beginnen Sie am Telefon konkret damit, sich zusätzlich Verkaufschancen zu schaffen?
  - Ich leite meine Fragen mittels eines geeigneten Vorspannes ein.
  - Ich biete einfach aus dem Bauch heraus aktuelle Produkte und Dienstleistungen an – am besten ein Sonderangebot.
  - Ich bin über meine Kunden so auf dem Laufenden, dass ich weiß, was sie brauchen – und das biete ich ihnen an.
- Als TelefonverkäuferIn eines Telekommunikationsanbieters erhalten Sie die Aufgabe, bei allen ankommenden Kundenanrufen Cross-Selling für den mobilen Internetzugang „Inflizz“ zu machen? Für welche Gesprächseinstiege entscheiden Sie sich? (mehrere Antworten richtig)
  - Kennen Sie schon unser neues Produkt „Inflizz“?
  - Wie wichtig ist es für Sie, überall Emails abrufen zu können?
  - Wo überall nutzen Sie das Internet?
  - Wollen Sie nicht auch immer und überall ins Internet einsteigen können?
  - Haben Sie schon mobilen Internetzugang oder sind Sie diesbezüglich durch einen anderen Telekommunikationsanbieter versorgt?
- Würden Sie einem Kunden, der mit einem bestimmten Anliegen oder einer bestimmten Frage anruft, einfach eine Frage zu einem anderen Thema stellen?
  - Nein, auf keinen Fall.
  - Ich halte mich an die „Apropos-Formel“, hake ein und frage, wenn der Kunde mir zufällig und unwissentlich ein passendes Stichwort gibt.
  - Ja, wenn ich vor meine Frage einen entsprechenden Vorspann setze, sodass mein Kunde mir gedanklich folgen kann.
- Stimme und Wortwahl sind wichtigste Erfolgsfaktoren am Telefon. Welche der folgenden sind Gebote, aber trotzdem NICHT Voraussetzung für den Dialog mit dem Kunden? (mehrere Antworten richtig)
  - Mit Kunden spricht man immer hochdeutsch.
  - Man spricht immer deutlich und verständlich.
  - Man passt die eigene Sprache an die des Kunden an.
  - Man fragt immer nach, ob man auch richtig verstanden wurde.
- Wenn mein Kunde Zusatzangebote ablehnt, habe ich folgende Reaktionsmöglichkeiten (mehrere Antworten richtig):
  - Ich akzeptiere das „Nein“ und verabschiede mich höflich
  - Ich argumentiere weiter, er wird schon noch mürbe werden
  - Ich akzeptiere das „Nein“, frage genauer nach und argumentiere.
  - Ich akzeptiere das „Nein“ und verbalisiere auch mein Verständnis dafür.

Ihr **Testergebnis** erfahren Sie sofort unter [www.vbc.at](http://www.vbc.at) in der Rubrik „News“ – nutzen Sie dabei gleich Ihre Chance, eines von 2 Büchern zum Thema „Erfolgsgeheimnis Telefonverkauf“ zu gewinnen.



Eva Maria Zimmerl  
VBC Franchiseunternehmerin  
und Trainerin

### Wenn einem ein Licht aufgeht

Ein spontaner oder auch von langer Hand geplanter Kauf eines Buches per Telefon ist ja grundsätzlich etwas Erfreuliches. Wenn allerdings dann die Stimme auf der anderen Seite der Leitung säuselt: „Darf ich Ihnen das entzückende, wohlriechende Duftkerzenset, nur jetzt im günstigen 12er-Vorteilspack, auch gleich dazu packen?“, na ja. Da verwandelt sich der mühsam aufgebaute „Ich-bin-stets-ruhig-und-gelassen-Vorsatz!“ rasch in eine möglicherweise erste gröbere cholerische Gefühlsaufwallung. Aber mit einem barschen „Nein, danke!“ ist so ein unmoralisches Angebot ja schnell vom Tisch! Dass man zwei Tage später im Drogeriemarkt wie in Trance gleich zwei überbeuerte 24er-Sets Duftkerzen ersteht, ist eine andere Geschichte. Warum hat's

nicht am Telefon geklappt? Hätte man die Kerzen nicht einfacher (und günstiger) haben können? Naja, einerseits war da die Vorfreude auf den literarischen Genuss, was soll man da mit diesen penetrant streng riechenden Luftverpestern? Und dann ... diese flötende Stimme, man spürte es ganz genau, die wollte einem ja bloß was auf's Auge drücken. Darauf fällt man doch nicht rein! Möglicherweise hätte man aber ganz anders gedacht (und reagiert), wenn diese kompetente Stimme ganz einfach nur gefragt hätte, ob man manchmal am Abend beim Lesen zwecks Romantik eine Kerze anzündet ... Und richtig, plötzlich erinnert man sich! Die letzte, die hatte doch sooo herrlich nach Vanille duftet.

### MACHEN SIE SICH ZUM „TOP-VERKAUFS-EXPERTEN“



### ZUSATZVERKÄUFE AM TELEFON

SO NÜTZEN SIE EINGEHENDE ANRUFEN FÜR CROSS- UND UPSELLING

9. – 10. Oktober 2008 WIEN Dauer: 2 Tage € 1.012,- (pro Person exkl. 20% USt.)

### ERFAHREN SIE IN DIESEM SEMINAR

- ➔ Wann und wie Sie am besten mit dem Zusatzverkauf am Telefon beginnen
- ➔ Wie Sie die Aufmerksamkeit Ihrer Kunden bekommen
- ➔ Wie Sie zusätzlichen Bedarf Ihrer Kunden wecken
- ➔ Wie Sie mit der MNC-Technik® die Vorteile Ihrer Zusatzprodukte verkaufen
- ➔ Wie Sie mit Einwänden umgehen
- ➔ Wie Sie mögliche Hemmschwellen zum Cross- & Upselling überwinden
- ➔ Wie Sie Ihre Einstellung mit der „Champions-Formel“ positiv beeinflussen

### PROFITIEREN SIE IN DIESEM SEMINAR VON

- ➔ Praxis-Trainern mit Erfahrungs-Kompetenz
- ➔ Training in Kleingruppen
- ➔ persönlicher Trainings-DVD/SD-Karte
- ➔ persönlicher Praxis-Umsetzungsplanung
- ➔ umfangreichen Skripten und Checklisten

### JETZT INFORMIEREN & SOFORT BUCHEN UNTER:

**Telefon:** Info-Hotline 0800 809 808  
**e-Mail:** [erfolgstraining@vbc.at](mailto:erfolgstraining@vbc.at)  
**Internet:** [www.vbc.at](http://www.vbc.at) - in der Rubrik „Offene Seminare“

Ihre persönliche Ansprechpartnerin:  
Frau Mag. (FH) Tamara Weichselberger

➔➔➔ Noch eine VBC Franchiselizenz in Westösterreich (Tirol, Vorarlberg) zu vergeben. Bewerbungen: [www.vbc.at](http://www.vbc.at)