

BEZIEHUNGSMANAGEMENT AM TELEFON

ULTIMATIV FÜR MENSCHEN MIT VIEL KUNDENKONTAKT



DAUER: 2 TAGE

☐ 30.9.-1.10.04 WIEN € 904,- pro Person excl. 20% Ust.

WARUM SIE UNBEDINGT TEILNEHMEN SOLLTEN

Das Telefon ist zweifelsohne zum wichtigsten Instrument im Verkauf geworden. Das ultimative Basiswissen für alle Menschen mit Kundenkontakt erfahren Sie in „Beziehungsmanagement am Telefon“.

TEILNEHMERKREIS

Menschen mit Kundenkontakt am Telefon. Call-Center-MitarbeiterInnen für Inbound- und Outbound-Angelegenheiten. TelefonverkäuferInnen und Menschen, die für sich selbst oder ihren Verkaufsaußendienst Termine am Telefon vereinbaren müssen bzw. gleich am Telefon abschließen wollen.

HIER ERFAHREN SIE:

- Die richtige Einstellung zu Kunden und dem Telefon
- Wie Sie die Grundlagen der Kommunikationstheorie erfolgreich einsetzen
- Wie Sie die Besonderheiten der Telefonkommunikation zu Ihrem „Verstärker“ machen
- Wie Sie eine tolle Beziehung mit Ihren Kunden aufbauen
- Wie Sie die VBC-Struktur am Telefon positiv einsetzen
- Strategien für schwierige Telefonate
- Den richtigen Umgang mit emotional „aufgeladenen“ Kunden
- Einiges über positive Telefon-Rhetorik
- Wie Sie die Qualität ihrer Stimme verbessern können

DANACH KÖNNEN SIE:

- ✓ Aktiv zuhören und die Bedürfnisse und Motive Ihrer Kunden heraushören
- ✓ Die eigenen Emotionen besser im Griff behalten
- ✓ Mit „schwierigen“ Kunden gut umgehen
- ✓ Das Gespräch durch professionelle Fragen lenken
- ✓ „Bilder im Kopf“ Ihrer Kunden erzeugen
- ✓ Ihre zufriedenen Kunden noch stärker ans Unternehmen binden

BESONDERHEITEN:

- ✗ Maximal 16 Teilnehmer
- ✗ Bei unternehmensinternen Collegs wird das Modul auf Ihr Unternehmen und Ihre Branche maßgeschneidert
- ✗ 4x4-Video-Training®
- ✗ Persönliches Trainingsvideo pro Teilnehmer
- ✗ Persönliche Skripten und Praxis-Checklisten für alle Teilnehmer

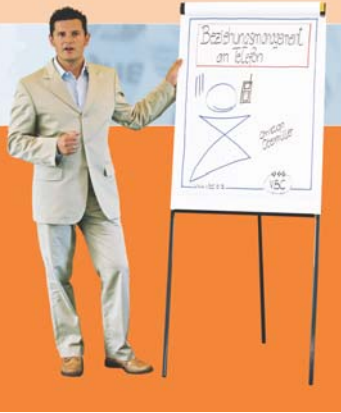
In Ihrer Investition sind alle Seminarunterlagen, zwei Kaffeepausen, das Mittagessen sowie die Seminarraumpauschale inkludiert.

ANMELDUNG an VBC faxen 01/595 34 81-20 oder unter www.vbc.at

☐ 30.9.-1.10.04 WIEN "BEZIEHUNGSMANAGEMENT AM TELEFON" € 904,- excl. 20% Ust.

Vor/Zuname: Firma/Anschrift:

Tel: Email/Fax:



Ihr Trainer: Christian Obermüller

WAS TEILNEHMER ÜBER DIESES TRAINING SAGEN

„... Aus der Praxis für die Praxis“
BAHLESEN GMBH

„Ich freu mich schon auf die nächsten Präsentationstermine, die ich am Telefon ausmachen werde.“
CITROEN ÖSTERREICH GMBH

„Tolles Training und es hat obendrein Spaß gemacht!“
ÖSTERREICH WERBUNG

„... Powertraining mit sofort umsetzbaren praktischen Tipps“
ABC MARKETS B2B COMMUNICATION SERVICE GMBH

„Unglaublich toller Trainer, der auf unsere ganz spezielle Situation perfekt eingegangen ist.“
BP GAS AUSTRIA AG & CO

Buchen Sie Ihre Verkaufserfolge

8 STUFEN ZUM VERKAUFSERFOLG

ZUR SPITZENKLASSE IM AUSSENDIENST UND KEY-ACCOUNT



DAUER: 3 TAGE

□ 6.-8.10.04 BADEN

□ 24.-26.11.04 SALZBURG € 1.377,- pro Person excl. 20% Ust.

WARUM SIE UNBEDINGT TEILNEHMEN SOLLTEN

Die Produkte und Dienstleistungen werden immer ähnlicher und austauschbarer. Das hören wir von den Marketing-Experten seit über 10 Jahren. Was aber den „Marketern“ den Schweiß auf die Stirne treibt, ist die Chance für den Verkaufsaußendienst. Denn die persönliche Beratung und Problemlösung von kompetenten Menschen wird in vielen Bereichen der Wirtschaft immer wichtiger werden. Hier lernen Sie alles was Sie benötigen, um in unserer medien- und reizüberfluteten Zeit im Verkaufs-Außendienst ausgezeichnete Erfolge zu verbuchen. Sie beginnen mit der persönlichen Einstellung über die verschiedenen Phasen des Verkaufsgesprächs, Preisverhandlung, Hürden (Einwände und Vorwände) bis hin zu verschiedenen erfolgreichen Abschlussvarianten.

TEILNEHMERKREIS

Führungskräfte aus Verkauf und Vertrieb, Sales-ManagerInnen und GebietsverkaufsleiterInnen, Key-Account-ManagerInnen, PharmareferentInnen, VerkäuferInnen im Außendienst. Im Verkauf tätige Menschen, die Ihre Verkaufserfolge optimieren wollen.

HIER ERFAHREN SIE:

- Die richtige Einstellung zu Kunden und zum Verkauf
- Wie Sie sich zeitsparend auf Verkaufs-Gespräche vorbereiten können
- Wie Sie den Bedarf und die „echten“ Kaufmotive erfragen
- Wie Sie mit der MNC®-Technik Ihre Vorteile verkaufen
- Wie Sie das Telefon als Profi-Instrument einsetzen
- Wie „aktives Zuhören“ funktioniert
- Was Sie mit Einwänden machen
- Wie Sie Vorwände erkennen
- Wie Sie den Auftrag doch noch bekommen

DANACH KÖNNEN SIE:

- ✓ Auf unterschiedliche Menschentypen besser eingehen
- ✓ Ihre Kunden durch gute Vorbereitung verblüffen
- ✓ Aktiv zuhören, die Bedürfnisse und Motive herausarbeiten
- ✓ Das Gespräch durch professionelle Fragen lenken
- ✓ Über das Telefon „Bilder im Kopf“ Ihrer Kunden erzeugen
- ✓ Mit Einwänden richtig umgehen Vorwände erkennen
- ✓ Vorwände erkennen
- ✓ Verschiedene Abschluss-Varianten erfolgreich einsetzen
- ✓ Mit zufriedenen Kunden noch mehr verkaufen

BESONDERHEITEN:

- ✗ Maximal 16 Teilnehmer
- ✗ Bei unternehmensinternen Collegs wird das Modul auf Ihr Unternehmen und Ihre Branche maßgeschneidert 4x4-Video-Training®
- ✗ Persönliches Trainingsvideo pro Teilnehmer
- ✗ Teilnehmer bereiten je einen (schwierigen) Praxisfall vor, der im Colleg bearbeitet wird
- ✗ Persönliche Skripten und Praxis-Checklisten für alle Teilnehmer

In Ihrer Investition sind alle Seminarunterlagen, zwei Kaffeepausen, das Mittagessen sowie die Seminarraumpauschale inkludiert.



Ihr Trainer: Heinz Feldmann | Niklas Tripolt

WAS TEILNEHMER ÜBER DIESES TRAINING SAGEN

„Mein bisher bestes Training, viel Spaß, viele Tipps, ich freue mich auf die Umsetzung in der Praxis!“
SABINE KURZ, PORSCHE BANK,
GEBIETSVERKAUFSLEITERIN

„Ich hatte hohe Erwartungen und die wurden erfüllt, super!“
ALEXANDER VUKOVIC
SEQIS SOFTWARE ENGINEERING GMBH,
GESCHÄFTSFÜHRER

„Das war ein tolles Training, eine runde Sache, eine gute Mischung zwischen Theorie und Praxis!“
MAG. MARKUS EDER
HERTZ, VERKAUFSLEITER

„Sehr gute Seminarstimmung, praxisnahe Ausführung, vieles ausprobiert, selten so gut!“
FRANZ BERZLANOVICH
MUREXIN

ANMELDUNG an VBC faxen 01/595 34 81-20 oder unter www.vbc.at

□ 6.-8.10.04 BADEN

□ 24.-26.11.04 SALZBURG "8 STUFEN ZUM VERKAUFSERFOLG" € 1.377,- exkl. 20% Ust.

in Zusammenarbeit mit
GEWINN
DAS WIRTSCHAFTSMAGAZIN FÜR DEN PERSÖNLICHEN VORTEIL

Vor/Zuname: Firma/Anschrift:

Tel: Email/Fax: