



BEZIEHUNGSMANAGEMENT AM TELEFON



ULTIMATIV FÜR MENSCHEN MIT VIEL KUNDENKONTAKT

DAUER: 2 TAGE, 8:59 - 17:00 Uhr mit entsprechenden Pausen
29.-30.3.04 € 904,- (excl. 20% USt.)

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 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

BEI ANRUF AUFTRAG



AKTIV UND ERFOLGREICH VERKAUFEN

DAUER: 1 TAG, 8:59 - 17:00 Uhr mit entsprechenden Pausen
3.6.04 € 478,- (excl. 20% USt.)

HIER ERFAHREN SIE:

- Wie Sie am Telefon gleich „abschließen“
- Wie Sie die Aufmerksamkeit Ihrer Kunden bekommen
- Welche Einstellung beim Telefonverkauf erforderlich ist
- Wie Sie den Bedarf Ihrer Kunden erkennen und wecken
- Wie Sie mit der MNC-Technik® Ihre Vorteile verkaufen
- Wie Sie Einwände und Vorwände unterscheiden
- Die VBC Struktur für Ihren Verkaufserfolg am Telefon

DANACH KÖNNEN SIE:

- ✓ Sich über mehr Umsatz am Telefon erfreuen
- ✓ Das Gespräch durch professionelle Fragen lenken
- ✓ Aktiv zuhören und die Bedürfnisse und Motive Ihrer Kunden herausarbeiten
- ✓ Den individuellen Kundennutzen und nicht ein vergleichbares Produkt verkaufen
- ✓ Mit Einwänden richtig umgehen
- ✓ Kundenorientierte Abschlussvarianten professionell anwenden
- ✓ 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

BEI ANRUF TERMIN



HÖHERE TREFFER-QUOTE BEI TERMIN-AKQUISITION

DAUER: 1 TAG, 8:59 - 17:00 Uhr mit entsprechenden Pausen
4.6.04 € 478,- (excl. 20% USt.)

HIER ERFAHREN SIE:

- Wie Sie mit wenigen Versuchen viele Termine erhalten
- Wie Sie potentielle Kunden selektieren können
- Wie Sie das Interesse Ihrer Kunden gewinnen
- Wie Sie mittels professioneller Fragetechniken das Telefongespräch lenken
- Die VBC-Struktur für Ihr Termin-Gespräch
- Wie Sie Ihre Hemmschwelle erkennen und überwinden
- Einiges über positive Telefon-Rhetorik
- Wie Sie Ihre Einstellung mit der „Champions-Formel“ positiv beeinflussen

DANACH KÖNNEN SIE:

- ✓ Ihre „Abschlussquote“ bei der Terminvereinbarung erhöhen
- ✓ „Aktiv zuhören“ und die Bedürfnisse und Motive Ihrer Kunden herausarbeiten
- ✓ Das Gespräch durch professionelle Fragen lenken
- ✓ „Bilder im Kopf“ Ihrer Kunden erzeugen
- ✓ Mit Einwänden richtig umgehen
- ✓ Ihre Stimme als bewusstes „Werkzeug“ am Telefon einsetzen
- ✓ Potentielle Kunden rasch erkennen

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

ANMELDEFAX 01/595 34 81-20

zu den VBC Veranstaltungen im Hotel Mercure, Wien:

- BEZIEHUNGSMANAGEMENT AM TELEFON 29.-30.3.04, € 904,-
- BEI ANRUF AUFTRAG 3.6.04, € 478,-
- BEI ANRUF TERMIN 4.6.04, € 478,-
alle Preise excl. 20% USt.

Vorname(n)

Zuname

Funktionen

Firma/Anschrift

Telefon

email

Fax

Wie Verkäufer den Aufschwung schaffen

>> 26.2.2004, Austria Trend Hotel, Eventhotel Pyramide

WARUM SIE UNBEDINGT TEILNEHMEN SOLLTEN

VBC ist führender Anbieter von qualitativ hochwertigen Verkaufstrainings in Österreich. Wenn Sie an einem einzigen Tag einen kompletten Überblick über die Erfolgsfaktoren im Verkauf bekommen wollen, dann investieren Sie in diesen Power-Informationstag.

In echten Power-Vorträgen erfahren Sie und Ihre kundenorientierten Mitarbeiter von Christian Obermüller, VBC-Autor und Profi-trainer, wie Sie das TELEFON ZU IHREM ERFOLGSFAKTOR NR. 1 machen. Heinz Feldmann, VBC-Geschäftsführer und Mitentwickler führt Sie durch das Stufenmodell des VBC-Erfolgstrainings „8-STUFEN ZUM VERKAUFSERFOLG“. Mag. Roman Kmenta, VBC-Partner und Autor des Themas „DIE LETZTEN GEHEIMNISSE IM VERKAUF“ gibt Ihnen hochinteressante Ideen wie Sie sich selbst und Ihre Kunden noch besser kennen lernen können. Niklas Tripolt, VBC-Geschäftsführer und Mitentwickler, spricht über die SIGNALE die Ihre Kunden senden und die CHANCEN im Verkaufsgespräch und wie Sie diese für Ihren erfolgreichen Verkaufsabschluss nützen.



Ganz im VBC-Stil erhalten Sie konkrete Tipps und Werkzeuge, mit denen Sie in der Lage sein werden, auch in konjunkturschwächeren Zeiten Ihre Verkaufsbudgets zu erreichen oder sogar zu überschreiten.

Ein „best of“ der wichtigsten VBC-Programme:

- **ERFOLGSFAKTOR TELEFON**
Das wichtigste Werkzeug im Verkauf
- **8 STUFEN ZUM VERKAUFSERFOLG**
Zur Spitzenklasse im Außendienst und Key-Account
- **DIE LETZTEN GEHEIMNISSE IM VERKAUF**
Vom Profi zum Starverkäufer
- **SIGNALE ERKENNEN - CHANCEN NUTZEN**
7 Wege zum positiven Verkaufsabschluss



Moderation: Frau Mag. Waltraud Martius (Vizepräsidentin des österr. Franchiseverbandes) und Dr. Georg Wailand (Herausgeber GEWINN)

ANMELDUNG zum VBC POWERTAG am 26.2.04, an VBC faxen 01/595 34 81-20 oder unter www.vbc.at

- Economy: € 99,-** excl. 20% Ust. Beinhaltet alle Fachbeiträge und einen Gratisparkplatz
- Executive: € 149,-** excl. 20% Ust. Beinhaltet: wie oben und zusätzlich 2 Kaffeepausen, Mittagsmenü und Skripten
- VIP: € 249,-** excl. 20 % Ust. Beinhaltet: alles wie Executives, jedoch reservierte Sitzplätze in unmittelbarer Bühnennähe, mehrgängiges Abendessen und Diskussionsrunde mit den Powertag-Referenten

Titel, Vor/Zuname(n)

Firma/Anschrift

Telefon

email

In Zusammenarbeit mit
GEWINN
DAS WIRTSCHAFTSMAGAZIN FÜR DEN PERSÖNLICHEN FORTSCHRITT