

**EXKLUSIV – WORKSHOP**



# Telefonische Akquise

Traningsmodul für den Vertriebsinnendienst



**„Mit unserer Erfahrung, für Ihren Erfolg!“**

**- Inhouse -**

**Bei Ihnen vor Ort**

## **Warum dieses Seminar?**

Das Telefon ist und bleibt wichtiger Bestandteil erfolgreicher Kundenkommunikation. Im Arbeitsalltag wird beispielsweise die Kommunikation mit Kunden und externen Dienstleistern häufig über das Telefon abgewickelt. Besonders wichtig ist das Telefon auch im Direktvertrieb, wo es erfolgreich für die Kundengewinnung und Kundenbindung eingesetzt werden kann. Ein Vorteil des Telefons, den Ihnen klassische Werbung oder Social Media nicht garantieren können: unmittelbaren und persönlichen Kontakt zum potentiellen Kunden. Um diesen Kontakt positiv zu gestalten und zu einem erfolgreichen Ergebnis zu führen, müssen viele Faktoren berücksichtigt werden, von der Vorbereitung, über das Telefonat an sich, bis hin zur Nachbereitung.

## **Ziel**

Ziel des Exklusiv-Workshops ist es, die gezielte und geplante Vorgehensweise bei der telefonischen Neugewinnung und zur Bindung von Kunden zu vermitteln. Auf dieser Grundlage erarbeiten Sie Sich Sicherheit und Kompetenz, um zukünftig professionelle und erfolgreichere Vertriebsaktivitäten am Telefon durchführen zu können.

## **Zielgruppe**

Diese Veranstaltung richtet sich an alle Mitarbeiter, die über das Telefon Kundenkontakt aufbauen und/oder halten wollen; Mitarbeiter im Vertriebs-Innendienst, Call Center Agenten, Online Marketing Mitarbeiter, etc. Das Training ist Branchenunabhängig.

## **Teilnehmerkreis**

Der Workshop ist ausgelegt für max. 15 Teilnehmer  
Die Teilnehmer sowie eine orientierte, persönliche Zusammenarbeit im Workshop inkl. begleiteter Gruppenarbeit haben für uns oberste Priorität. Natürlich kann die Veranstaltung auch -inhouse- in Ihrem Unternehmen, zugeschnitten auf Ihre speziellen Bedürfnisse und Mitarbeiter, geplant werden. Sprechen Sie uns gerne für ein individuelles Angebot an.  
Über das Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA) können Sie zu dem einen Antrag auf Bewilligung von Fördergeld für eine firmeninterne Beratung/ Fortbildung stellen. Dabei unterstützen wir Sie gerne.

## **Dauer**

2 Tage

## **Referenten**

Markus Geller, selbständige Berater im Gesundheitswesen

- Zwanzig Jahre Erfahrung im Deutschen Homecare Markt -

## **Programm Tag 1**

### **10:00 Uhr - 11:00 Uhr**

Begrüßung, Vorstellungsrunde und Einführung in die Thematik

### **11:00 Uhr - 13:00 Uhr**

Formen der Kommunikation

- Theoretische Modelle der Kommunikation
- Voraussetzungen der Gesprächsführung
- Regeln und Tipps in der Gesprächsführung

### **13.00 - 13.45 Uhr**

Mittagspause

### **13.45 - 16.30 Uhr**

Entwicklung eines individuellen Leitfadens zur Telefonakquise

- Gruppenarbeit – Von der Gesprächseröffnung bis zur Nacharbeit

### **16.30 – 17.00 Uhr**

Abschlussdiskussion/ Feedback

## **Programm Tag 2**

### **09:00 Uhr - 12.30 Uhr**

Entwicklung eines Konzeptes für den Vertrieb

- Beschreibung der Dienstleistung bzw. der Fokusprodukte
- USP meines Unternehmens bzw. meines Produktes
- Definition der Zielgruppen
- Definition der Vorgehensweise

### **12.30 - 13.15 Uhr**

Mittagspause

### **13.15 - 16.30 Uhr**

Gruppenarbeit

- Training des Erarbeiteten
- Gesprächssimulationen
- Nächste Schritte in der Umsetzung

### **16.30 - 17.00 Uhr**

Abschlussdiskussion/ Feedback