

## Telemarketing: Erfolgreich telefonisch verkaufen und terminieren

<b>Seminarbeschreibung</b>	<p>Bei der telefonischen Akquisition sind die ersten Sekunden eines Gesprächs entscheidend. Es geht dabei darum, mit dem Kunden überhaupt ins Gespräch zu kommen, denn viele Kunden versuchen schon zu Beginn des Gesprächs, den Verkäufer abzuwimmeln. Deshalb sollte der Gesprächseinstieg sorgfältig vorbereitet werden. Je nach dem, wie der Gesprächseinstieg gestaltet ist, kann der Erfolg der telefonischen Akquisition vervielfacht werden.</p> <p>Auch auf „Abwimmelungsversuche“ seitens der Kunden kann man sich vorbereiten und so viele Gespräche, welche bereits zum Scheitern verurteilt sind, erfolgreich gestalten.</p> <p>Beim Nachfassen auf versandte Unterlagen oder Offerten kann der Erfolg mit der richtigen Gesprächstechnik enorm erhöht werden.</p> <p>Im Seminar „Telemarketing“ werden die wichtigsten Erfolgsfaktoren anhand von Praxis-Beispielen aufgezeigt und konkrete Tipps für die telefonische Terminierung, den telefonischen Verkauf und das telefonische Nachfassen vermittelt.</p> <p>Im Seminar wird anhand der individuellen Situation der Teilnehmenden ein Gesprächsleitfaden erarbeitet, der 1:1 in der Praxis eingesetzt werden kann.</p>
<b>Teilnehmerkreis</b>	Mitarbeiter im Verkauf, Kundenberater, Verkaufsleitung, Geschäftsleitung von KMUs, Call Center-Mitarbeiter, Selbständigerwerbende
<b>Seminarziele</b>	<p>Die Teilnehmenden</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Können die Grundlagen des Telemarketings für das Erstellen eines individuellen Gesprächsleitfadens anwenden</li><li>• Können einen erfolgsversprechenden Aufhänger und Script für den Gesprächseinstieg formulieren</li><li>• Haben konkrete Hinweise für erfolgreiche Nachfass-Aktionen</li></ul>
<b>Seminarinhalte</b>	<p>Grundlagen und Voraussetzungen für erfolgreiches Verkaufen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Erfolgsfaktoren bezüglich Telemarketing</li><li>• Grundlagen Telemarketing</li><li>• Erfolgreiche Aufhänger und Scripts für den Gesprächseinstieg</li><li>• Richtige Fragetechnik, um Kunden in Gespräche zu verwickeln</li><li>• Umgang mit Abwimmelungsversuchen</li><li>• Tipps für telefonische Nachfassaktionen</li><li>• Erarbeitung eines individuellen Gesprächsleitfadens für Verkaufsgespräche</li></ul>
<b>Methodik</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lehrgespräche, Einzelarbeiten</li><li>• Brainstorming</li><li>• Erfahrungsaustausch, Diskussionen</li></ul>
<b>Seminar-Unterlagen</b>	Folien-Kopien, Checklisten, Selbsttest, Beispiele von Scripts für Telemarketing-Aktionen
<b>Seminarort / Anmeldung</b>	<p>Seminarort (Achtung: Nicht identisch mit Anmeldeadresse): ESW start-up ag, Guyer-Zeller-Strasse 15, 8620 Wetzikon Direkt beim Bahnhof Wetzikon (siehe Plan unter <a href="http://www.esw.ch">www.esw.ch</a>) Anmeldung: ESW start-up ag, Pfrundweidweg 18, 8620 Wetzikon, Telefon 044 970 11 14, Fax 044 970 11 15, <a href="mailto:info@esw.ch">info@esw.ch</a>, <a href="http://www.esw.ch">www.esw.ch</a></p>
<b>Daten / Zeit</b>	Donnerstag, 19. April 2007
<b>Seminarzeiten, Semindauer</b>	18.00-22.00 Uhr
<b>Referent</b>	Stefan Schmidlin, eidg. dipl. Marketingleiter, eidg. dipl. Betriebsausbilder, Inhaber der STS Marketing GmbH, Mitinhaber ESW start-up ag
<b>Hinweis / Vorbereitung</b>	<p>Die Teilnehmenden sollen für das Telemarketing-Seminar ein konkretes Praxis-Beispiel (Produkt, Dienstleistung) definieren, welches sie in der Praxis verkaufen wollen und falls notwendig entsprechende Unterlagen mitnehmen.</p> <p>Für die Erarbeitung des individuellen Gesprächsleitfadens ist es sinnvoll, den persönlichen Laptop mitzunehmen. Für Teilnehmende, welche über keinen eigenen Laptop verfügen, stehen eine begrenzte Anzahl PCs im Seminarraum zur Verfügung.</p>
<b>Kosten</b>	Fr. 125.00, für ESW-Teilnehmende Fr. 95.00
<b>Bemerkungen</b>	<p>Auf Wunsch der Teilnehmenden wird ein zusätzlicher Abend mit Trainings in Form von Rollenspielen mit oder ohne Gesprächsaufzeichnungen angeboten.</p> <p>Es lohnt sich, parallel das Abend-Seminar „Mehr verkaufen durch Optimierung der Verkaufstechnik“ zu absolvieren, weil bei der telefonischen Akquisition auch die Verkaufstechnik ein wichtiger Erfolgsfaktor ist.</p>