

Seminarübersicht

(Kommunikation Modul I - Qualifizierungsprogramm für alle Unternehmen – offene Seminare)

Kommunikation kompakt	Einfach besser verkaufen!	Entscheidungen sicher treffen und überzeugend präsentieren	„Wow – das ist richtig guter Service!“	Vom Reagieren zum Agieren
<p>In diesem Seminar vermitteln wir Grundlagenwissen für die Kommunikation, um mit Kunden und Geschäftspartnern auf Augenhöhe verhandeln und kommunizieren zu können.</p>	<p>In diesem Seminar vermitteln wir Fachkenntnisse für Verkaufsgespräche und Sie erlernen, wie Sie sicher und kompetent Kundengespräche zum Erfolg führen</p>	<p>Dieses Seminar richtet sich an Mitarbeiter/-innen mit Führungsverantwortung, die ihre Entscheidungsprozesse nachvollziehbar gestalten wollen, um die Kreativität und Innovationskraft des Teams voll auszuschöpfen.</p>	<p>Dieses Seminar legt seinen Schwerpunkt auf optimale Kundenorientierung und höchste Servicequalität. Der Kunde ist König! In unserem Unternehmen sind das nicht nur leere Worte.</p>	<p>Grundlagenwissen und Tools für eine erfolgreiche Aktionsplanung von In- und Outbound-Aktionen</p>
<p style="text-align: center;"><u>Ausbildungsziel</u></p> <p>Qualifizierung von Mitarbeiter/-innen im Verkauf, Kunden- und Geschäftspartnerbetreuung</p>	<p style="text-align: center;"><u>Ausbildungsziel</u></p> <p>Qualifizierung von Mitarbeiter/-innen im Verkauf, Kundencenter + Callcenter (Inbound und Outbound)</p>	<p style="text-align: center;"><u>Ausbildungsziel</u></p> <p>Qualifizierung von Mitarbeiter/-innen mit Führungsverantwortung</p>	<p style="text-align: center;"><u>Ausbildungsziel</u></p> <p>Qualifizierung von Mitarbeiter/-innen im Inbound-Geschäft</p>	<p style="text-align: center;"><u>Ausbildungsziel</u></p> <p>Qualifizierung von Führungskräften im Verkauf, Marketing und Salesforces</p>
<p style="text-align: center;">2 Tage</p>	<p style="text-align: center;">Teil 1: 2 Tage und Teil 2: 1 Tag follow up nach 1 Monat</p>	<p style="text-align: center;">2 Tage</p>	<p style="text-align: center;">2 Tage</p>	<p style="text-align: center;">2 Tage</p>

Kommunikation kompakt	Einfach besser verkaufen!	Entscheidungen sicher treffen und überzeugend präsentieren	„Wow – das ist richtig guter Service!“	Vom Reagieren zum Agieren
<p>Inhalte:</p> <p>Ihre Außenwirkung: Wie wirken Sie auf andere? Blinde Flecken? Das Johari-Fenster. Die innere Einstellung: Gefühlsmanagement.</p> <p>Authentisch sein - Ihre Glaubwürdigkeit. Die Kommunikationsdiagnose: Anteile von Verstand und Gefühl. Wirkung von innerer Einstellung, Stimme und Körpersprache. Mehr Selbstsicherheit durch Power-Posing. Das Dilemma des Senders. Auf Augenhöhe kommunizieren: Die Transaktionsanalyse.</p> <p>Kundenbegeisterungsprogramm - erfolgreiche Rhetorik.</p> <p>Reizworte und Killerphrasen vermeiden. Wer fragt der führt: Fragetechniken.</p>	<p>1. Teil - Inhalte:</p> <p>Worauf es beim Verkauf ankommt? Wertigkeit beginnt im Kopf! 7 Werkzeuge zum Verkaufserfolg. Aufbau eines Outbound-Telefonates. Der richtige Ansprechpartner. Der Einstieg oder Türöffner? Wie können Sie den Bedarf erfahren oder wecken? Die Bedürfnispyramide. Fragetechniken zur Bedarfsermittlung. Vom Großen zum Kleinen oder umgekehrt? Das decoy-Angebot. Verkaufsfördernde Wortwahl. Das Kundenbegeisterungsprogramm - erfolgreiche Verkaufsrhetorik. Argumentationsketten bilden. Up- und Cross-Selling. Verbindlichkeiten herstellen: Abschlusstechniken. Das Ende des Gespräches einleiten</p> <p>2. Teil – Inhalte:</p> <p>Welche Herausforderungen erleben Sie beim Outbound?</p>	<p>Inhalte:</p> <p>Wissenschaftliche Erkenntnisse. 5 Tipps für effiziente Entscheidungen. Entscheidungsfallen. Angst vor Entscheidungen?!</p> <p>7 Schritte im Entscheidungs-Prozess. 21 Methoden: Nur welche ist die beste Methode?</p> <p>Männer - Frauen: Ist das wirklich so? Schneller richtig entscheiden nach Gefühl? Der Heldennotausgang: Intuition! Ihre Entscheidung präsentieren.</p> <p>Ausstrahlung, Stimme, Körpersprache.</p> <p>Visuelle Hilfsmittel Die 5-Satz-Technik.</p>	<p>Inhalte</p> <p>Was ist Kundenorientierung? Welche Erwartungen haben meine Anrufer und welche habe ich? Wie praktizieren Sie Kundenorientierung? Anteile von Verstand und Gefühl in einem Telefonat. Klärung von Sach- und Beziehungsebene.</p> <p>Innere Einstellung, Stimme und Körpersprache. Der Gesprächsverlauf im Inbound. Ihre Meldung am Telefon setzt ein eindeutiges Zeichen. Positive und konkrete Wortwahl gezielt einsetzen. Reizworte und Killerphrasen vermeiden! Von Beginn an die aktive Gesprächsführung übernehmen.</p> <p>Die Situationsklärung: Wer fragt - der führt! Daten vervollständigen: Ausfragen oder nachfragen?</p>	<p>Inhalte:</p> <p>„Ich habe da ´mal eine Idee“ spontane Aktionen. Wie läuft es bisher in Ihrem Unternehmen? Vorteile einer detaillierten Jahresplanung. Die Möglichkeiten des Telefonkontaktes: Inbound- und Outbound-Aktionen. Die aktuelle Gesetzeslage. Ermittlung der verschiedenen Zielgruppen. Das Adressmaterial: Beschaffung und Aufbereitung. Zieldefinition. Der Aktionsablauf. Schnittstellen: Die anderen Abteilungen. Flankierende Werbemaßnahmen. Festlegung des zeitlichen Ablaufes. Die Kontrollmechanismen: Statistiken motivieren! Erstellung von Schulungsunterlagen.</p>

Kommunikation kompakt	Einfach besser verkaufen!	Entscheidungen sicher treffen und überzeugend präsentieren	„Wow – das ist richtig guter Service!“	Vom Reagieren zum Agieren
<p>Fragen vor dem Gespräch Argumentationstechniken Merkmale langweilen - der Nutzen ist spannend!</p> <p>Missverständnisse vermeiden: Die 4 Seiten einer Nachricht.</p> <p>Zwischen den Zeilen lesen: Das Aktive Zuhören. Psychologische Spielchen: Das Dramadrieeck.</p> <p>Verbindlichkeit herstellen: Abschlusstechniken</p>	<p>Ihr Motivations-Programm. Statistiken stärken die Motivation! Vorwand: Einwand oder Ausrede? Einwände „weich“ und „wirksam“ behandeln. Phasenkonzept zur Einwandbehandlung.</p> <p>Techniken der Einwandbehandlung. Preisgespräche gewinnen! Fehler bei der Preisnennung. Motive hinter Preiseinwänden. Preistaktische Argumente formulieren.</p>		<p>Verbindlichkeit herstellen: Abschlusstechniken.</p> <p>Kunden und sich selbst besser verstehen. Wie entsteht (Un-) Zufriedenheit? Psychologische Hintergründe: Das Reptiliengehirn.</p> <p>Das Aktive Zuhören. Wie Sie Wogen glätten.</p> <p>Notfall-Strategien, wenn nichts mehr geht Psycho-Hygiene, wenn es mal laut wurde. Das Ende des Gespräches einleiten. Vielredner freundlich stoppen! Die Verabschiedung.</p>	<p>Das Personal im Service Center. Auslastung eines Servicecenters. Ja, wo sind denn Alle? > Der Rostered Staff Faktor. Auswirkungen bei Über- oder Unterbesetzung.</p> <p>Maßnahmen zur Motivation und Produktivitätssteigerung. Die 5 Parameter zur Planung von Outbound-Aktionen. Kalkulation von Outbound Aktionen. Inbound-Aktionen: Der Service-Level. Berechnung der Basisbesetzung. Erstellen einer Prognose.</p> <p>Cpl, CpO, ROI und andere Unbekannte</p>