

# Effektive Kundenbetreuung am Telefon

- Einleitung - Grundeinstellung zur eigenen Tätigkeit
- Grundlagen der Kommunikation
- Grundlagen der Gesprächsführung
- Aktiv Hinhören
- Die Fragetechnik
- Das ideale Telefonverhalten
- Telefonregeln
- E-Mail Kontakt
- Passives Telefon-Marketing
- Aktives Telefon-Marketing
- Die richtige Strategie für den Telefonverkauf
- Argumentationstechnik
- Einwandbehandlungstechnik
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Abschlusstechnik
- Praxisübungen
- Tages-Clearing



## Geben Sie folgende Informationen:

- Ihren Namen und Ihre Funktion im Unternehmen
- Welche Tätigkeit üben Sie in Ihrer Tagesarbeit aus?
- Welche telefonischen Hauptaufgaben haben Sie?
- Was sind für Sie schwierige Telefonate / Telefonsituationen?
- Was sind für Sie angenehme Telefonate / Telefonsituationen?
- Welche Erwartungen haben Sie an das Training?



**Verkauf ist nicht alles – doch ohne Verkauf ist alles nichts!**

„Du kannst nur das Feuer entzünden, das in dir selbst brennt.“

*Augustinus*



Untersuchungen haben gezeigt, dass die akustischen, visuellen und kinästhetischen (erfühlbaren) Signale vom Menschen in folgender Reihenfolge im Gedächtnis behalten werden:

für das Gelesene ca. 10 %



für das Gehörte ca. 20 %



für das Gesehene ca. 30 %



für das Gefühlte ca. 70 % bis 90 %



## Das Kommunikationsmittel Sprache



## Wortschatz erweitern ...

... durch Wörter, die verstanden, doch selten oder sogar nie gebraucht werden!



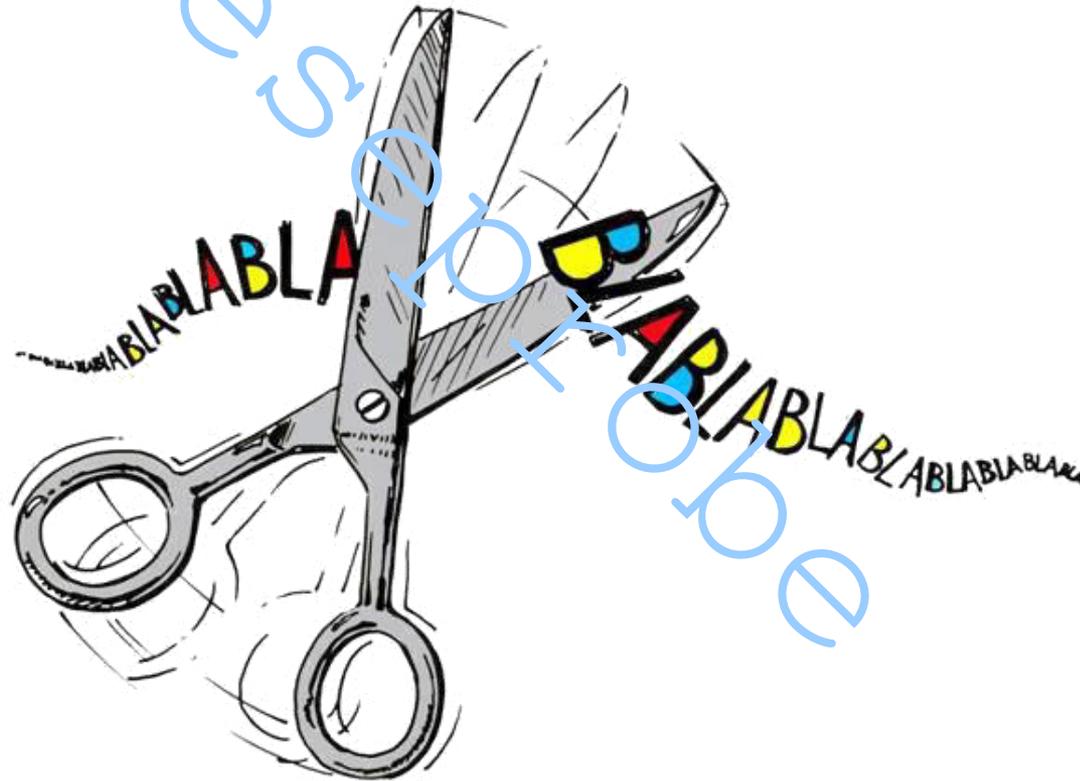
## Genauere Wortwahl treffen!

Präzise Wortwahl verleiht der Sprache **FARBE**.



**Kurze, einfache Sätze bilden!**

**Roter Faden** muss erkennbar sein!



## Dialekt sprechen

Er erleichtert in manchen Fällen als „**gesprochenes Zugehörigkeitsgefühl**“ den Kontakt.  
(Hochdeutsch kann leicht Sterilität vermitteln)

