



## Verkaufen am Telefon oder „darf es noch ein bisschen mehr sein?“

Ihr Kunde ruft an und bestellt einen Grill für die nächste Sommerparty. Eine eindeutige Angelegenheit, er bekommt eine kleine Beratung über das oder die angefragten Produkte, bestellt und ist zufrieden.

Cross- und Upselling kann mehr: Nach einer kurzen Bedarfsanalyse wird schnell klar, was Ihr Kunde noch braucht. Welcher Anlass ist gegeben? Nettes Beisammensein oder offizieller Rahmen? In welchem Monat findet die Party statt? Wie viele Leute kommen? Hiervon ist dann abhängig, ob noch Dekoration, ein Festzelt - falls es regnet - oder Biergartenbänke angeboten werden können.

Sie meinen, das verärgert den Kunden? Nein, denn häufig fehlt bestimmt auch Ihnen doch noch das ein oder andere. Oder Sie denken jetzt, das ist ja ganz schön, aber für unsere Produkte geht das nicht! Egal welches Produkt oder Dienstleistung, ob Krankenkasse - haben Sie wirklich die Zusatzversicherung die Sie brauchen? Ob Handy - Haben Sie die Klingeltöne, den Vertrag und die Autohalterung, die Sie brauchen? Oder etwas komplizierter - brauchen Sie ein Fleetmanagement für Ihre LKW-Flotte? Rasierschaum - braucht mann immer, darf es ein bisschen mehr sein?

Für zufriedene Kunden brauchen Ihre Mitarbeiter die richtige Argumentation, müssen den Nutzen für den Kunden klar herausstellen und die Balance zwischen einer guten Beratung und leichter Aufdringlichkeit perfekt lösen. Und Ihre Mitarbeiter müssen sich trauen! Die passenden verbalen Verkaufstechniken sind dann nur noch Mittel zum Zweck.



„**Mit Leichtigkeit besser verkaufen am Telefon**“ Hier eine Orientierung für das Training und Coaching Ihrer Mitarbeiter:

### Vorüberlegungen und Grundsätzliches

- Welche Produkte bieten Sie an, welchen Nutzen haben Ihre Kunden?
- Welche Zielgruppen sprechen Sie an und welche wollen Sie ansprechen?
- Grundsätzliche Überlegungen: Wann kaufen Menschen?

### Praktische Umsetzung und Formulierungen

- Der positive Gesprächseinstieg: Kunden müssen sich wohl fühlen
- Was wollen Ihre Kunden, welchen Bedarf haben Sie?
- Cross- und Upselling geschieht über einen klar kommunizierten Nutzen. Was bringt mir das?



- Und was kostet mich das? Die gewinnbringende Preisargumentation überzeugt! Denken Sie daran, der Kunde kauft nur, wenn das Produkt seinen PREIS WERT ist.
- Das brauche ich nicht, das ist mir zu teuer! Jeder Einwand lässt sich argumentativ behandeln. Fünf Techniken helfen Ihnen dabei.

### **Verkaufen lässt sich lernen**

- Formulierungen, Gruppenarbeiten, Rollenspiele
- Aufzeichnungen der Gespräche, Analyse und Auswertung
- Transferaufgaben

### **Ihr Nutzen für Mitarbeiter und das Unternehmen**

- Begrenzte Teilnehmerzahl und Spaß im Seminar erhöhen den Lernerfolg
- Sie wussten schon lange, dass es geht! Hier erfahren Sie, was Sie schon gut machen und was noch besser geht.
- Motivierte Mitarbeiter mit dem passenden Handwerkzeug
- Klare Gesprächsstrukturen verkürzen die Telefonate
- Verkaufsaktive Argumentationstechniken erhöhen Ihren Absatz und Umsatz
- Verkaufszahlen lassen sich messen - nutzen Sie den motivierenden Aspekt!

Selbstverständlich passen wir das Seminar auf Ihr Unternehmen, Ihre Produkte und Kundengruppen an. Wir freuen uns, Ihre Vorstellungen und Erfolgserwartungen kennen zu lernen und in das Seminar zu integrieren.

Und an dieser Stelle sollte es ein bisschen mehr sein. Sie wollen den Erfolg noch weiter aufbauen und dauerhaft sichern? Lassen Sie Ihre Mitarbeiter in zwei Coachingsitzungen am Arbeitsplatz ihre Erfolge feststellen und die Techniken noch weiter verfeinern.

Noch mehr? Sie machen bereits Outboundtelefonate oder denken über das machen nach? Gerne erstellen wir auch mit Ihnen die passenden Gesprächsleitfäden für erfolgreiche Neukundengewinnung.

Noch mehr?? Jetzt sind Sie an der Reihe, rufen Sie uns einfach an. **Es gibt fast nichts, das wir nicht können, wenn Sie es sich vorstellen können.**

