



## „Wir kommen auch gerne vorbei!“ Erfolgreiche Terminvereinbarung am Telefon

Rufen Sie Ihre Kunden an. Egal ob positive Kundenbetreuung oder Neukundengewinnung. Der erste Schritt erfolgt telefonisch. Doch „nicht alle Details lassen sich am Telefon klären“ und gerade für erklärungsbedürftige Produkte bietet sich mit Sicherheit ein persönliches Gespräch an. „Besuchen Sie uns einfach in unserer Filiale, natürlich kommen wir auch gerne zu Ihnen.“ Sie ahnen es, hier ist der Kontext wichtig. Und hier fängt unsere Arbeit an.

Terminierungsgespräche sind kurz und knapp, das Interesse des Kunden wird geweckt, der Bedarf analysiert und die Lösung in einem persönlichen Gespräch angeboten. Der Vorteil eines Termins liegt eindeutig auf der Hand, Produkterklärung, Verkauf und langfristige Kundenbindung mit viel Sympathie.

Wenn Sie mehr Umsatz generieren, Ihren Kundenkreis vergrößern, Ihren Mitarbeitern einfache Werkzeuge für effiziente Gespräche an die Hand geben wollen oder sich fragen, ob auf 20 erreichte Kunden tatsächlich nur ein Termin möglich ist, geben wir Ihnen gerne Antworten. Selbstverständlich ist die Anzahl der vereinbarten Termine abhängig von Ihrer Branche und Ihrer Zielgruppe. Sie denken auch von einem realen aktuellen Anlass? Nein, denn irgendein Anlass ist immer gegeben und dieser lässt sich einfach als Gesprächseinstieg formulieren. Sie warten noch auf die Antwort wie viele Termine denn möglich sind? Sind Sie eine Bank, empfehlen wir 7 Termine auf 10 erreichte Kunden, bei Krankenkassen 4 auf 10. Sie möchten genaue Zahlen für Ihre Branche? Dann kommen Sie doch auf ein persönliches Gespräch vorbei oder besuchen Sie unser Seminar!



Die Trainings- und Coachinginhalte des Seminars **„Wir kommen auch gerne vorbei! - Erfolgreiche Terminvereinbarung am Telefon“**

### **Grundlagen im Telefonmarketing**

- Welche Einsatzmöglichkeiten bietet das Telefonmarketing
- Rechtliche Sicherheit mit dem BDSG
- Die positive Grundeinstellung des Anrufers
- Gute Vorbereitung ist die halbe Miete



### **Struktur in der praktischen Gesprächsführung**

- Ein Anrufgrund: Der sympathische und effiziente Gesprächeinstieg
- Dem Kunden zuhören
- Die Kundenargumente aufgreifen und argumentieren
- Der Kunde bekommt was er will und wir vorbei: Der Termin
- Der Kunde behält Sie mit dem Gesprächsabschluss in positiver Erinnerung

### **Einwände und die passenden Argumente**

- Vorwände und Einwände
- Geht nicht gibt es nicht: die positive Wortwahl
- Die Techniken der Einwandbehandlung
- Der Kunde hat den Nutzen und Sie den Termin

### **Telefonieren lässt sich lernen**

- Formulierungen, Gruppenarbeiten, Rollenspiele
- Aufzeichnungen der Gespräche, Analyse und Auswertung
- Der Transfer in den Arbeitsalltag: Die kleine ToDo-Liste

### **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
- Zielorientierte Argumentationstechniken erhöhen Ihre Terminanzahl und damit Absatz und Umsatz

Die Seminarinhalte stimmen wir mit Ihnen auf Ihre unternehmerische Zielsetzung inkl. Kennzahlen ab. Grundlage aller im Seminar vermittelten Techniken sind Ihre Produkte, die Vorteile Ihrer Produkte und die Wünsche Ihrer Kunden.

Für einen nachhaltigen Erfolg empfehlen wir 1-2 Coachingsitzungen mit Ihren Mitarbeitern direkt am Arbeitsplatz. Gerne erstellen wir auch einen Gesprächsleitfaden für die Terminvereinbarungsgespräche oder unterstützen Ihre Mitarbeiter in der Erarbeitung.



**ptc-hamburg**

Bettina Burmester  
Grindelweg 11a  
20146 Hamburg  
Tel.: 040-2714 8607  
dialog@ptc-hamburg.de  
www.ptc-hamburg.de