



Kundenorientiertes Telefonverhalten Ihre Mitarbeiter sind die Visitenkarte Ihres Unternehmens

Freundlichkeit, rhetorische Gewandtheit...

... jedoch auch Einfühlvermögen in den Gesprächspartner und die vermittelte Kompetenz am Telefon tragen zum positiven Image Ihres Unternehmens bei.

Jedes Telefonat bietet die Chance, Ihr eigenes Unternehmen zu präsentieren – Produkte und Dienstleistungen zu verkaufen.

Trainingsziele

Alle Teilnehmer erlernen die kundenorientierte **Service- und Verkaufsrhetorik** am Telefon. Von der Begrüßung und Vorstellung am Telefon, über die Terminvereinbarung und Nutzenargumentation, bis hin zur Verabschiedung wird das gesamte Telefonverhalten optimiert – Ängste und Blockaden abgebaut.

Im Vordergrund dieses Seminars steht das Üben an Beispielen aus Ihrer täglichen Praxis.

Ihr Nutzen...

- ✓ Erleben und üben Sie das **kompetente und sichere Auftreten** am Telefon.
- ✓ Erfahren Sie **alles über Kundenfreundlichkeit**.
- ✓ Werden Sie geschult, mit **schwierigen Telefonsituationen** optimal umzugehen.
- ✓ Werden Sie selbstsicherer lernen Sie auch mit **schwierigen Kunden umzugehen**.
- ✓ Lernen Sie Ihre Kunden **zielgerichtet zu informieren**.
- ✓ Entkräften Sie **Kundenreklamationen strategisch** und nutzen Sie diese zu Ihrem Vorteil.
- ✓ Erfahren Sie, wie Sie sich **selbst motivieren** und Ihre **Kunden glaubwürdig und kompetent überzeugen**.

Wen Sie in diesem Workshop treffen...

- ✓ Solounternehmer,
- ✓ Berufserfahrene, die viel telefonieren und ihr Unternehmen am Telefon repräsentieren,
- ✓ andere Interessierte, die Ihre Telefon-Kompetenz sozial & fachlich festigen und ausbauen wollen

Umsetzungsgarantie

Wenn Sie nach 2 Stunden merken, dass sich Ihre Erwartungen nicht erfüllen, können Sie das Seminar verlassen und erhalten ohne wenn und aber Ihr Geld zurück.



Ihre Investition...

287 Euro zzgl. MwSt. für einen **8-stündigen praxisnahes Seminar inkl. ausführlichen Teilnehmerunterlagen**

Trainingsmethodik

Zahlreiche praxisnahe Übungen für das eigene Telefonverhalten. Checklisten, Leitfaden sowie Feedback während des gesamten Workshops. Lehrgespräche, Einzel- und Partnerübungen sowie Gruppengespräche.

Teilnehmerkreis

Von diesem Tagestraining profitieren alle die viel telefonieren und Ihre Kompetenz sozial & fachlich verbessern wollen. Es eignet sich für Neulinge, die sich professionelles Know-How aus der Praxis aneignen wollen genauso, wie für Erfahrenen, die Ihr Wissen vertiefen und ihre Strategien auffrischen wollen.

Ihre Vorteile auf einem Blick

- ✓ 100 % praxisorientiert
- ✓ Konkrete Übungen für Ihren Alltag
- ✓ Kein Risiko, da Umsetzungsgarantie
- ✓ Max. 15 Teilnehmer
- ✓ Checkliste vor dem Training, damit jeder Teilnehmerwunsch auch behandelt wird

Termine 2013

Jeder 3. Freitag im Monat

Ort/Uhrzeit:

Karben oder Frankfurt/Main

09:00 – 17:00 Uhr



Trainerin

Sabine Zühlke-Storbeck

Zühlke Training und Beratung
Hessenring 143
61184 Karben
T 06039.929691
F 06039.929694

sabine.zuehlke@zuehlke-training.com
www.zuehlke-training.com

Als gelernte Kauffrau, Touristikfachwirtin, ausgebildete Verkaufstrainerin und Business Coach, verfügt Frau Zühlke-Storbeck **über 27 Jahre Vertriebserfahrung.**

Als Bereichs- und Vertriebsleiterin war die heutige Trainerin für bis zu 120 Mitarbeiter verantwortlich – für die Bereiche Akquise, Verkauf und Schulung.

Die Workshopgebühr beinhaltet:

- ✓ 1 Trainingstag von 09:00 bis 17:00 Uhr
- ✓ Tagungspauschale (Tagungsgetränke, Mittags-Snack, Kaffeepausen)
- ✓ Arbeitsunterlagen
- ✓ Fotoprotokoll
- ✓ Teilnahmezertifikat

Hinweis

Sie können dieses Seminar auch als **Inhouse-Seminar** buchen. Bitte nehmen Sie hierzu Kontakt mit uns auf.

Anmeldung – per Fax an 06039 / 92 96 94

Hiermit melden wir Personen zum Workshop am _____ an.

Firma	
Vor- und Zuname, E-Mail	
Vor- und Zuname, E-Mail	- 5 %
Vor- und Zuname, E-Mail	- 10 %
Vor- und Zuname, E-Mail	frei
Straße	
PLZ, Ort	
Datum, Unterschrift	