



## Programmbeschreibung

### Telefonkompetenz Outbound für bessere Ergebnisse

#### Worum geht es in diesem Training?

Das Telefon ist heute für die meisten Menschen sowohl geschäftlich als auch privat nicht mehr wegzudenken. Zwischen professionellem Telefonieren und einfach drauflos reden liegen Welten. Gekonnt eingesetzt ist das Telefon für die meisten Lebens- und Geschäftssituationen ein sehr effizientes und wirkungsvolles Instrument. Telefonieren muss man heute einfach können, wie das geht, das lernen Sie in diesem Training.

#### Was bringt Ihnen dieses Training?

Der Hauptnutzen für Sie liegt darin, dass Sie zum Telefonieren eine neue Einstellung bekommen. Sie lernen die wichtigsten Prinzipien für professionelles Outbound-Telefonmarketing. Sie werden mit dem Telefon Ihre Verkaufs- und Marketingziele mit Freude erreichen.

#### Ihr Nutzen und Ergebnisse

- Sie begreifen die zentrale Bedeutung Ihrer Einstellung für gutes Telefonieren
- Sie lernen, dass gute Vorbereitung bereits der halbe Erfolg ist
- Sie setzen sich die richtigen Ziele und übernehmen die Gesprächskontrolle
- Sie wecken Interesse und bringen Ihre Botschaft sicher an den Mann/Frau
- Sie bauen Vertrauen auf und bringen den Kunden zu einer Entscheidung
- Sie meistern Einwände und gewinnen den Kunden mit der richtigen Lösung
- Sie haben Freude/Erfolg beim regelmässigen Akquirieren mit dem Telefon

#### Themen und Aspekte

Telefonmarketing und Akquisition	Kundenfreundliche Kommunikation
Telefonieren und Menschenkenntnisse	Systematisch nachfassen
Die Stimme und der erste Eindruck	Einwandbehandlung und Lösungen
Mein Telefonskript zur Zielerreichung	Telefonmarketing für Mehrwert
Termine vereinbaren	Umsetzung und Praxistransfer

#### Methodik und Prinzipien

- **Qualität** steht über allem, dh. die Bedürfnisse der Teilnehmenden
- **Praxis** steht im Vordergrund, dh. 20% Theorie und 80% Praxis
- **Ethik** ist zentral, dh. Achtung der Grundwerte, Respekt und Tugenden
- **Didaktik**, dh. das Ermöglichen von Lernfreude, Erfahrung und Erkenntnis
- **Methoden** aus der Erwachsenenbildung, kurzweilig und abwechslungsreich

#### Der Prozess

Lernprozess	Praxistransfer	Erfolgskontrolle
Interesse und Freude	Sinn und Wille	Kurzfristige Resultate
Prinzipien, Grundlagen	Ziele, Teilziele	Kleine Erfolgserlebnisse
Praxisbeispiele, Übungen	Kleine tägliche Schritte	Feedbackgespräche
Interaktion, Erkenntnisse	Wochen- und Tagesplan	Follow-up, Vertiefung

#### Durchführung

Zielgruppen:	<b>Firmenspezifisch</b> Alle Mitarbeiter mit täglichem Kundenkontakt, Sales
Ort:	Firmenintern oder extern
Dauer:	2 * ½ Tag im Abstand von 1-2 Wochen
Termine:	Nach Anfrage und Vereinbarung
Leistungen:	Training, Handbuch, Zertifikat
Methodik:	Praxis mit Phonecoach MP3
Trainer:	Marcel Zünd
Teilnehmer:	Gruppen von 4-8 Personen

#### Das Trainingskonzept

markettraining ist seit 10 Jahren ein erfolgreicher Realisator in der Personalentwicklung mit praxisnaher betrieblicher Weiterbildung, Trainings u. Coaching.

„Gedacht ist noch nicht gesagt, gehört, verstanden, einverstanden, getan, gekonnt und beibehalten“

Marcel Zünd

#### Das andere Training:

##### 1. Ihre Motivation

Sie wollen sich weiter entwickeln. Formale Ausbildungen haben Sie genug. Sie wollen mehr Handlungskompetenz im telefonischen Kundenkontakt und bessere Ergebnisse erzielen.

##### 2. Ihre Situation

In Ihrem Unternehmen stehen Veränderungen an. Sie wollen mehr Arbeitszufriedenheit. Sie wollen ausgehend von Ihrer persönlichen Situation einen gezielten Schritte weiter kommen.

##### 3. Ihre Persönlichkeit

Sie wollen persönlich einen Schritt näher zu Ihrem wahren Kern vorstossen. Sie übernehmen für sich die Verantwortung.

##### 4. Ihre Arbeit

Sie wollen keine neuen Theorien, sondern praktische Methoden und Werkzeuge, welche Sie sofort in Ihrem Tagesgeschäft wirkungsvoll einsetzen können.

##### 5. Ihre Lernfreude

Sie wollen mit Freude und Spass lernen. Sie wollen sich wohlfühlen und gestärkt aus dem Training kommen.

##### 6. Ihre Ziele

Sie wissen, dass es konkrete und messbare Ziele und Teilziele sowie eine verbindliche Entscheidung braucht, damit Sie das Gelernte umsetzen.

##### 7. Ihre Veränderung

Sie profitieren persönlich am meisten, weil Sie schnell merken, dass es in der Praxis funktioniert.

#### Carpe Diem

##### markettraining

Zürcherstrasse 12

8400 Winterthur

052 262 70 60

079 631 40 05

[www.markettraining.ch](http://www.markettraining.ch)

[zuend@markettraining.ch](mailto:zuend@markettraining.ch)