

dvelop-Portfolio „Professionelle Kundenkommunikation“

1. Vertriebsstrainings für die Bereiche B2B, B2C und Key Account (face-to-face und am Telefon) & Kaltakquise/Neukundengenerierung am Telefon

mögliche Inhalte

- ✓ Vertriebs- Kaltakquise- und Kundentelefonate/-gespräche erfolgreich, sicher, effektiv sowie service- und lösungsorientiert gestalten/führen
- ✓ Vor- und Nachbereitung der Telefone/Gespräche
- ✓ Mindest- und Maximalziele bei der Neukundengenerierung
- ✓ Grundregeln des professionellen Telefonierens
- ✓ Erfolgreicher Pitch – Den passenden Einstieg formulieren
- ✓ gezielter Einsatz von Körpersprache, Stimme und Wortwahl/Rhetorik
- ✓ Fragetechniken zur Bedarfsermittlung beim Kunden
- ✓ Effektives nutzenorientiertes Kurz-Präsentieren des eigenen Portfolios
- ✓ Kaufsignale - erkennen und reagieren
- ✓ Positives Formulieren für mehr Lösungs- & Kundenorientierung im Gespräch
- ✓ kommunikative Techniken zum gezielten Beziehungsaufbau und emotionalen Besänftigen/Deeskalieren aufgebrachter Gesprächspartner
- ✓ Cross Selling & Up Selling
- ✓ Umgang mit spezifischen Kundentypen
- ✓ Tipps & Techniken für mehr Zeiteffizienz im Gespräch bzw. Telefonat
- ✓ professioneller Umgang mit Einwänden
- ✓ Wirkungsvoller Argumentieren
- ✓ Blick in die Zukunft: Verbindlich Terminierungen, Wiedervorlagen und Ergebnisse herausarbeiten & fixieren
- ✓ (Verkaufs)Abschluss
- ✓ Tipps zum Formulieren schriftlicher Kundenkommunikation (z.B. email-Vorlagen etc.) – Do`s and Don`ts
- ✓ Möglichkeiten zum Herstellen einer kontinuierlichen mehrstufigen Kundenkontaktkette durch Verquicken unterschiedlicher Kommunikationskanäle (face-to-face, Telefon, emails, Xing etc.)
- ✓ Umgang mit herausfordernden Gesprächspartnern und Situationen – praktisches Üben und Reflektieren konkreter Beispiele aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmenden

Methoden

- ✓ Impulsreferate
- ✓ praktische Übungen
- ✓ Gesprächs- bzw. Telefonsimulationen mit Feedback und mit Analyse
- ✓ Austausch und Diskussion im Plenum

dvelop – Dirk Kaiser • Boxdorfer Straße 24 • 01129 Dresden

2. interaktive Online-Seminarreihe „Professionell ONLINE mit Kunden kommunizieren“

mögliche Inhalte

1. Block „Einführung & Unterschiede“

- ✓ Einführung in das Medium „Online-Klassenzimmer“
- ✓ Kurz-Refreshing grundlegender Inhalte zum Themenfeld „Professioneller Umgang mit Kunden“ inkl. Übungen
- ✓ prinzipielle Unterschiede in der persönlichen Online-Kommunikation (Video & Chat)
- ✓ Selbsterfahrung und Erstkontakt der TN im Umgang mit ONLINE-Interaktions-Kanälen

2. Block „ONLINE-Chat“

- ✓ Nutzen der Chat-Funktionen
- ✓ Einsatz von Textblöcken
- ✓ gezieltes Gestalten von Kundenbeziehungen via Chat
- ✓ Wie zeige ich Empathie beim Chatten?
- ✓ Möglichkeiten des emotionalen „Runterregulierens“ aufgebrachter Kunden via Chat

3. Block „Video-Chat“

- ✓ Besonderheiten beim Einsatz von Video-Interaktion hinsichtlich Auftreten, Körpersprache, Stimme, Kleidung
- ✓ Tipps zur Gestaltung des Hintergrundes und der Ausleuchtung für eine professionelle Außenwirkung
- ✓ Praxisübungen zur Festigung des Erlernten

3. Professionelles Beschwerdemanagement am Telefon

- ✓ Beschwerdegespräche professionell strukturieren
- ✓ gezielter Einsatz von Stimme und Wortwahl
- ✓ Positives Formulieren (für mehr Lösungs- und Kundenorientierung im Gespräch)
- ✓ Ermitteln des „wirklichen“ Beschwerdegrunds der Kunden
- ✓ kommunikative Gesprächstechniken zum gezielten Beziehungsaufbau und emotionalen „Runterregulieren“ der Kunden
- ✓ Fragetechniken
- ✓ kommunikative Deeskalationsstrategien
- ✓ Formulierungen im Schriftwechsel

dovelop – Dirk Kaiser • Boxdorfer Straße 24 • 01129 Dresden

4. Was ist Live-Telefon-Coaching on the job?

- ✓ Statt wie in Seminaren NEBEN dem Arbeitsalltag Inhalte für die Arbeit zu vermitteln und zu trainieren, stehen im Live-Telefon-Coaching on the job die real vorhandenen kommunikativen Fähigkeiten, Fertigkeiten und Kompetenzen der MA während des telefonischen Kundenkontaktes im unmittelbaren Fokus. Dabei begleitet der Coach die Telefonate der zu coachenden MA am Arbeitsplatz, indem er die Gespräche live mit anhört, bedarfsorientiert und störungsfrei für die Kunden praktische Tipps für das weitere Vorgehen im Gespräch gibt und mit den MA direkt im Anschluss an ein Telefonat dieses jeweils konkret nachbespricht und auswertet. Dadurch bekommen die MA ein sehr zeitnahes Feedback zur eigenen Gesprächsführung und werden live begleitet, die erhaltenen Tipps direkt in den nächsten Telefonaten umzusetzen und so ihre kommunikativen Kompetenzen zu erweitern.
- ✓ Live-Telefon-Coaching on the job dient somit neben der nachhaltigen Transfersicherung von Seminarinhalten ebenfalls der regelmäßigen Qualitätssicherung und ggf. -verbesserung hinsichtlich der professionellen Kundenkontaktgestaltung bzw. einem größeren Vertriebs Erfolg. Ein weiterer Vorteil ist, dass dies geschieht, während die MA ihrer originären Arbeit nachgehen statt erst für ein Seminar freigestellt zu werden.

zu kalkulierender Zeitbedarf

- ✓ Pro zu coachendem MA empfiehlt sich das Begleiten mehrerer realer Telefonate inkl. direkter Nachbesprechung. Dabei ist mit ca. 60 min/MA zu rechnen.

Weitere Informationen finden Sie unter www.dovelop.de
Auf Ihre Rück- und Anfragen freuen wir uns.

Dirk Kaiser und das dovelop-Team