

Telefonverkauf und Preisverteidigung für Innendienst-Profis

1-Tages-Workshop-Training für Innendienst/Service Mitarbeiter

1. Kundenfreundliches Verhalten am Telefon

- Erwartungen des Kunden an unseren Telefonservice
- Kompetenter erster Eindruck
- Sympathie und Wertschätzung vermitteln
- Rhetorische Tipps zum Verkaufs-Wortschatz
- Killerphrasen vermeiden
- Stimmführung, Pausen, Sprechtechnik

2. Verkaufs-Gesprächsführung in typischen Praxisfällen

- “Verlorene” Kunden zurückgewinnen
- Nachfassanrufe zur Angebotsverfolgung
- Zusatzverkäufe bei bestellenden Kunden
- Ersatzverkauf in Out-of-stock-Fällen
- Typische Kundeneinwände beantworten
- Argumentation bei Lieferengpässen
- Kaufsignale nutzen – Abschlussinitiative zeigen

3. Mit verärgerten, schwierigen Kunden umgehen

- Reklamationen, Kundenbeschwerden annehmen
- Schlechte Nachrichten kundenfreundlich „verpacken“
- Aktives Zuhören einüben
- Die richtigen Fragen stellen
- Souverän reagieren auf Vorwürfe, Angriffe
- Schwierige Gesprächspartner richtig behandeln

4. Preis- und Abschlussgespräche am Telefon führen

- Verhandeln am Telefon – Regeln und Tipps
- Preisverteidigung beherrschen – Wertbewusstsein schaffen
- Taktische Tipps zu Rabatten und Nachlässen
- Einwände hinterfragen – Kundenwünsche ermitteln
- Suggestiv sprechen und argumentieren
- Praktikable Abschlusstechniken einüben
- Typische Abschlusswiderstände ausräumen

