

Themen-Menü zum Telefontraining – «aktiv und erfolgreich am Telefon»

Professionell und erfolgreich Gespräche führen

- Durch gezielte Vorbereitung Erfolgchancen erhöhen
- Mit positiver Einstellung «aktiv» zum Hörer greifen
- Mit Charme & Höflichkeit eine gute Gesprächsatmosphäre schaffen
- Positive Formulierungen gewinnend einsetzen
- Durch ein individuelles Gesprächsskript Natürlichkeit und Authentizität ausstrahlen

Interesse wecken zum Einstieg

- Mit den richtigen Themen beim richtigen Ansprechpartner punkten
- Den Mehrwert für den Gesprächspartner bereits zu Gesprächsbeginn hervorheben
- Gutes Zeitmanagement für Spannung vom Anfang bis zum Schluss

Clever Fragen

- Mit der gesamten Palette an Fragemöglichkeiten den umfassenden Bedarf klären
- Nachfragen und Empathie zeigen, um den Gesprächspartner zu verstehen
- Punktgenaue Zusammenfassung als Sprungbrett zur Lösungsdarstellung

Überzeugend Argumentieren

- Produkteigenschaften mit Bedürfnissen verbinden und dadurch den Nutzen aufzeigen
- Die eigenen Stärken wirkungsvoll darstellen
- Sicherheit und Souveränität ausstrahlen
- Verbindliche Gesprächsabschlüsse vereinbaren

Herausforderungen souverän meistern

- Mit Einwänden souverän und sicher umgehen
- Verzögerungstaktik clever meistern
- Persönliche Angriffe selbstbewusst entschärfen
- Reklamationen behandeln wie ein Profi