

Aus dem Inhalt

- Strategische und operationale Ziele im Unternehmen
- Profilbildung: Die Rollen der Mitarbeiter im kundenorientierten Gesamtprozess
- Persönliche Einstellung zu „Beraten“ und „Verkaufen“
- Zielgruppen und Kunden
- Erfolgsfaktoren der Kundenakquise
- Kommunikation
 - Richtige Vorbereitung
 - Do's + Don'ts bei telefonischer und persönlicher Kontaktaufnahme
 - Von Gesprächsstruktur bis Gesprächsleitfaden
 - 5 Schritte für effiziente Kundenansprache am Telefon
 - Transparente Information
 - Zugang zu Entscheidungsträgern
 - Kundengerechte Beratung
 - Wünsche und Leidensdruck erkennen
 - Vorteile und Nutzen kommunizieren
 - Begeisterung wecken
 - Vertrauen aufbauen
 - 6-Phasen der abschlussorientierten Kundenberatung
 - Gesprächsführung im persönlichen Kontakt
 - Gesprächsführung am Telefon
 - Leistung emotionalisieren
 - Sachlich argumentieren
 - Einwänden begegnen
 - Kunden pflegen und entwickeln
- Praxis-Simulationen
 - Erstansprache am Telefon
 - Konfliktgespräch am Telefon
 - Einwandbehandlung
 - Folgegeschäft akquirieren

Dieser Inhouse-Workshop fördert Führungskräfte und Mitarbeiter, gute Qualität professionell und noch erfolgreicher zu vermarkten.

Ihre Mitarbeiter machen die Qualität Ihrer Dienstleistungen für Ihre Kunden erlebbar. Ihre Mitarbeiter gestalten Kundengewinnung und Kundenbindung noch erfolgreicher.

Was Sie sonst noch wissen sollten ...

Studien belegen: 80 % der in klassischen Seminaren erfahrenen Inhalte werden innerhalb von vier Wochen vergessen oder durch das Alltagsgeschäft verschüttet.

Oft ist es zur Verankerung neuer Erkenntnisse und zur Sicherung des Transfers in das eigene Verhalten sinnvoll, nach etwa 3 Monaten einen Vertiefungsworkshop für die Teilnehmer durchzuführen.

Kontakt

Thomas B. Schulte
Ginsterweg 5 - 48155 Münster

www.ThomasBerntSchulte.de
mail@thomasberntschulte.de

Tel.: 0251 / 38 34 95 10
Fax.: 0251 / 38 34 716

Gesprächstraining für Bildungsvermarktung

Workshop
für Führungskräfte und Mitarbeiter



Mehr Erfolg am Telefon und in persönlichen Kundenkontakten.

Einzel- und Firmenkunden werden für Bildungsunternehmen immer wichtiger. Dieser Workshop bereitet Sie vor.

Ziele, Strategien sowie Fähigkeiten und Fertigkeiten für erfolgreiche Gesprächsführung in Telefongesprächen und persönlichen Kontakten zu Firmen stehen im Vordergrund dieses Workshops.

Ihr Nutzen

- Größere Erfolge bei Gewinnung und Pflege lukrativer Kundenbeziehungen.
- Sie erschließen rentable Zusatz- und Folgegeschäfte aus bestehenden Kundenbeziehungen
- Ihre Mitarbeiter
 - zeigen hohe Beratungs- und Leistungskompetenz
 - identifizieren sich mit dem Vertriebsprozess und üben ihre individuelle Rolle effizient aus
 - sind im Kundenkontakt abschlussicher
 - streben hohe Ziele an und fördern den Verkaufserfolg aller Dienstleistungen

Dauer

Ihre Themenwünsche bestimmen die Dauer:

1-2 Tage.

Offt ist es zur Verankerung neuer Erkenntnisse und zur Sicherung des Transfers in das eigene Verhalten sinnvoll, nach 2- 3 Monaten einen Vertiefungsworkshop (1 Tag) durchzuführen. Hierfür bieten sich so genannte Experten-Workshops gut an. Näheres kann zu gegebener Zeit gesondert vereinbart werden.

Durchführung

Der Workshop wird abwechslungsreich gestaltet. Er lebt von Einheiten der Wissensvermittlung und gegenseitigem Austausch. Gruppen- und Einzelübungen während des Workshops geben den Teilnehmern Gelegenheit, die Schritte zur Umsetzung in die Praxis zu entwickeln.

Teilnehmer

Mitarbeiter und Führungskräfte aus Beratung und Vertrieb in Bildungsunternehmen
Max. 12 Personen

Moderator und Impulsgeber

Spezialist mit großer Praxiserfahrung:
Thomas B. Schulte.
<http://www.ThomasBerntSchulte.de>

Das Besondere

- Jeder Workshop ist einzigartig.

Die Schwerpunkte und Themen vereinbaren Sie mit Thomas B. Schulte individuell auf Ihre Wünsche abgestimmt. Die ausführlichen Vorgespräche bringen dies ans Licht:

- Da steht Ihr Bildungsunternehmen.
- Da wollen Sie wirklich hin.
- Das können wir gemeinsam tun.

- In einer guten Vorbereitung liegt die Kraft des Erfolgs.

Ein "Recherche-Tag" gibt dem Seminar den für Ihre Wünsche passenden Zuschnitt:

Im Vorfeld des Seminars werden auf Wunsch mit ausgewählten Mitarbeitern, firmeninternen Experten und Führungskräften Ihres Hauses die speziellen Wünsche, Bedarfslagen und Besonderheiten erkundet, auf die im Seminar besonders geachtet und eingegangen wird.

Die Methoden

- Systematische und sofort umsetzbare Inputs durch Thomas B. Schulte
- Arbeiten in Kleingruppen
- Praxisbezogene Simulation von Telefongesprächen und persönlichen Kontakten
- Intensive Feedbacks (individuell und im Plenum)
- Training am eigenen Produkt/Konzept (falls gewünscht)

Ihre Vorteile

- Kleine Gruppen
- Hohe Effizienz
- Intensive praktische Übungen in Kleingruppen
- Organisation und Termine nach Wunsch
- Inhouse-Veranstaltung: Thomas B. Schulte kommt zu Ihnen. Das bedeutet für Sie:
 - Keine unnötigen Abwesenheiten
 - Keine Übernachtungs- und Reisekosten.
- Vermittlungsform ist erwachsenengerecht und bezieht die Erfahrungen der jeweiligen Teilnehmer ein
- Sofortige Umsetzung in die eigene Praxis.

Sie erleben einen Inhouse-Workshop von hoher Professionalität und Individualität.