

Der verkaufsstarke Innendienst - Optimale Kundenbindung und Umsatzsteigerung

 Live Online oder Präsenz

Dauer : 2 Tage (14 Stunden)

Nr. : 7851

Inhouse-Paket : Auf Anfrage

Nach dem Seminar kennen Sie die Bedeutung des Innendienstes für eine enge Kundenbindung und können das Potenzial der Kundenberatung voll ausschöpfen. Sie können auch in schwierigen Situationen souverän und kundenorientiert kommunizieren. Sie erkennen Verkaufschancen, nutzen diese und können Anfragen zielorientiert zum Abschluss bringen

Wer sollte teilnehmen:

Zielgruppe

Innendienstmitarbeiter der Abteilung Sales, Mitarbeiter im Service, Vertriebsassistenten.

Voraussetzungen

Es werden keine besonderen Kenntnisse vorausgesetzt.

Trainingsprogramm

Der Innendienst als Anlaufstelle für Kunden:

Kommunikation:

Eisbergmodell - Das 4-Ohren-Modell - Die Wirkung der Sprache - Fragetechniken und Aktives Zuhören - Positive Formulierungen

Erfolgreiches Anfragenmanagement:

Bedarfsermittlung - Nutzenargumentation - Preisgespräche - Abschluss - Von der Einmalanfrage zum Stammkunden

Kundenbindung am Telefon:

Aktive und reaktive Telefonate - Gesprächsatmosphäre positiv beeinflussen - Positive und negative Nachrichten übermitteln

Kundenorientierte Korrespondenz:

Aufbau und Struktur - Der Brief als Visitenkarte - Formulierung und Gestaltung eines kundenorientierten, lebendigen Briefes - e-Mail-Knigge und Formulierungen

Reklamationen und Beschwerden:

Sicht und Erwartung des Kunden - Beschwerde als Chance - Emotionale Situationen meistern

Kundenbindung durch After-Sales-Service:

Effiziente Zusammenarbeit Innendienst/Außendienst:

Rollen - Zusammenspiel - Aufgabenteilung

Schulungsmethode

Vortrag, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeit, Fallbeispiele, Videoanalysen.

Online Anmeldung:

Kundenservice | Tel. 0711 62010 100 | Fax: 0711 62010 267 | seminaranmeldung@integrata-cegos.de

<https://www.integrata-cegos.de/7851>

Generated on 4/10/2023