

Nutzen Sie das Telefon und Sie generieren mehr Umsatz

Sind Ihnen steigende Umsätze auch lieber als steigende Kosten? Dann gibt es nur ein Mittel: Greifen Sie zum Telefonhörer. Telefon-Marketing ist heute in vielen Unternehmen zum festen Bestandteil des Marketing-Mixes geworden, weil günstig, direkt und effizient. Pius Eberhard hat Erfahrung. Er lehrte effiziente Kundenbearbeitung am Telefon als einer der ersten Trainer der Schweiz und er findet das Telefon auch heute noch ein faszinierendes (Erfolgs-)Instrument.

Telefonieren gehört zum Berufsalltag. Ob im Aussendienst oder in der Projektarbeit – die richtige Kommunikation und professionelles Verhalten am Telefon ist ein wichtiger Bestandteil für den beruflichen Erfolg. Viele bringen allerdings das effektive Potential des Telefonierens mit einer spezifischen Ausbildung in Verbindung. Mindestens das Beherrschen wichtiger Telefonerkenntnisse ist durchaus hilfreich. Gerade auch bestehende Kunden schätzen einen zuvorkommenden Service und ein freundliches Gegenüber am Telefon. Die Basis für gezielte, erfolgreiche Telefongespräche, mit denen sich effektiv Geld verdienen lässt, findet auf zwei Ebenen statt – Inbound, das passive Telefon-Marketing sowie Outbound, das aktive Telefonmarketing.

Unter Inbound versteht man das geschickte Vorgehen bei eingehenden Anrufen, sowohl von Neukunden wie auch bestehenden Kunden – mit einer gezielten Fragetechnik, mit der Vermittlung von Kundennutzen und mit der geschickten, spontanen Widerlegung von Einwänden. Besonders in der Fragetechnik steckt der eigentliche Verkaufserfolg. Sie erhöht die Bedeutung der Unternehmung sowie des spezifischen Angebots, schafft

Öffentliches Seminar

Eines der nächsten öffentlichen Seminare **«Kommunikation und Verkauf»** findet am 11./12. Oktober 2011 in Luzern statt. Klare Strukturen und Instrumente für kundenorientiertes, erfolgreiches Kommunizieren und Verkaufen in persönlichen Gesprächen sowie am Telefon werden während dem Seminar aufgezeigt und erarbeitet.

Weitere Informationen unter www.eberhard-seminare.ch –> Öffentliche Seminare

Ein Rechenbeispiel

Ein Aussendienstmitarbeiter absolviert in einem Jahr 32 000 Kilometer. Fährt er mit einer Durchschnittsgeschwindigkeit von 45 Kilometer pro Stunde (Man bedenke die heutige Verkehrssituation, besonders auch in Städten), verbringt er nicht wenige als 3 ½ Stunden seiner Arbeitszeit im Auto – der Aussendienst wird zu einem der teuersten Kostenfaktoren im Betrieb. Damit kommt dem Telefon gerade in diesem Bereich eine besondere Bedeutung zu, was die Möglichkeiten zur Effizienzsteigerung betrifft.

das nötige gegenseitige Vertrauen und bildet damit die Basis für erfolgreiches Cross-Selling.

Outbound ist in vielen Punkten gleich bedeutend wie Inbound, nur betrifft das Telefonieren hier den ausgehenden (aktiven) Kontakt vorzugsweise zu Personen eines bestehenden Kundenstammes. Vermieden werden sollten wenn immer möglich so genannt kalte Anrufe an Adressen ohne vorherigen Kontakt zur Firma. Wenn schon kalte Anrufe, dann vorher schriftlich in Kontakt treten und den Anruf signalisieren. Zudem verlangt jedes Telefonat eine gewisse Vorbereitung, ohne die ein konstruktiver und nützlicher Dialog gar nicht erst möglich ist.

Telefonieren ist anspruchsvoll

Pius Eberhard gibt den Seminarteilnehmenden für alle aktiven und passiven Telefonverkaufsgespräche, sei es für den Verkauf, Verkaufsdienst oder ein Call-Center, alle Instrumente mit auf den Weg, um effizient und nutzenorientiert auf den Kunden eingehen zu können, um damit Umsatz und Gewinn zu erhöhen. Er beleuchtet Tricks und Kniffe, um das günstigste und direkteste Marketing-In-

strument erfolgreich zu nutzen. Er lehrt zwischen den Zeilen zu lesen, herauszufiltern, das Gegenüber richtig zu verstehen. Und er baut ganz grundsätzlich durch das erworbene Wissen die Angst vor den vermeintlichen Schwierigkeiten am Telefon ab. Denn am Telefon steht nicht nur die Stimme zur Verfügung, um den Gesprächspartner für sich einzunehmen und von seiner Kompetenz zu überzeugen, sondern auch verschiedene Hilfsmittel die am Seminar erarbeitet werden.

Tipps für ein erfolgreiches Verkaufstelefon

- Halten Sie Ihre umfassenden Produktinformationen in greifbarer Nähe.
- Erarbeiten Sie eine Nutzen-Liste für sämtliche Produkte/Dienstleistungen, die Sie kommunizieren können.
- Schreiben Sie ein persönlichen Frage-Checkliste – diese erhöht Ihre Kompetenz am Telefon massiv.
- Bereiten Sie sich mit einer Liste möglicher Einwände auf das Gespräch vor.
- Erstellen Sie eine 30 Sekunden-Gesprächsvorbereitung (Kurzkript) vor dem Telefonieren.



Pius Eberhard
Trainer, Coach,
Personalentwickler



EBERHARD · SEMINARE
Mensch Markt Umwelt

EBERHARD SEMINARE
6319 Allenwinden
Tel.: +41 41 752 06 00
info@eberhard-seminare.ch
www.eberhard-seminare.ch