

Outbound – Die Gold-Strategie zum erfolgreichen Telefonat Trainingsmodule für den Vertrieb am Telefon im B2C

Ziel:

Durch das Training und ggf. folgende „on-the-job“-Einheiten sollen die Mitarbeiter

- Strategien für das erfolgreiche Telefonate kennen und einsetzen können
- den Verlauf eines Gespräches erkennen, analysieren und reflektieren können
 - o eigene Erfolgsmuster kennen und gezielt einsetzen können
 - o aus Nicht-Erfolgen lernen
- Grundlagen der Kommunikation verstanden haben
- Zielhierarchien verstehen und das Telefonat, den Gesprächsverlauf daran ausrichten
- Flexibilität in der eigenen Gesprächsführung gewinnen
- das Dilemma zwischen Gesprächsplanung und Gesprächsverlauf aushalten
- Gesprächstechniken situationsgerecht und gezielt einsetzen können
- Frustrationstoleranz aufbauen können
(Lernen das „Nein“ des Kunden nicht als persönliche Niederlage aufzufassen)
- die eigene Stimme und Sprache für die Aufgabe trainieren und verbessern lernen
(Stimm- und Sprechtraining)

Inhalte der Module:

1. Grundlagen:

- a. Aufbau von (Vertriebs-)Telefonaten
 - i. Strukturen und ihre Funktion
 - ii. Skripte, ihr Nutzen und ihre Grenzen
 - iii. Unterschiedliche Strukturen bei unterschiedlichen Zielen
- b. Grundlagen der Kommunikation
 - i. vom Verstehen und Nicht-Verstehen
 - ii. Watzlawick meets Schulz von Thun (Referee: TA,TZI, NLP)
- c. Gesprächsführung
 - i. Fragen? Antworten!
 - ii. „Wer ein Gespräch plant, sucht nicht das Gespräch.“
 1. Meinungen und Deinungen (Nach Harry Rowohlt)
- d. Der Kunde/Die Kundin
 - i. Einblicke in eine spezielle Spezies

2. Weiterungen:

- a. Analyse von Gesprächen
 - i. Selbststeuerung und Eigenmotivation
- b. Flexibilität im Gespräch
 - i. Improvisation und ihre Voraussetzung
- c. Das Prinzip der Pause
- d. Frustrationstoleranz – Geht das?
 - i. Vom „blöden Kunden“ zum „Jetzt mach ich's besser!“
- e. Technisches Rüstzeug: Die Stimme



3. Strategie:

- a. Meine Ziele, Deine Ziele
 - i. Zielhierarchien erkennen, verstehen und umsetzen
- b. Unternehmerischer Einsatz der eigenen Telefonate
- c. Umgehen mit Zieldivergenzen
- d. Das 1*1 der strategischen Telefonie

Methoden

- zielgerichtete Adressatenanalyse mit jeder Teilnehmergruppe
 - o abgestimmte, flexible Feinkonzepte je Vorkenntnissen/Erfahrungen
- Übungen, Rollenspiele, praktische Aufgaben
- ausführliches, reflektierendes und persönliches Feedback
- Gruppen- und Einzelarbeit
- Stoffsammlungen und Diskussionen
 - o theoretischer Input als Ergänzung
 - o Quiz- und Spielsituationen
- Umfassende Protokolle der erarbeiteten Ergebnisse

Ablauf

- gestaltbar in ½-tägigen Einheiten (á 4 Stunden) oder als Kompaktkurs (4 Einheiten an zwei Tagen)
- je Modul ca. 4 Einheiten (Durchführung je Modul innerhalb von ca. 2 Monaten)
 - o jede Einheit ist einzeln gestalt- und buchbar (ausgerichtet an Teilnehmererfordernissen)
- ggf. ergänzendes „on-the-Job“-Training zwischen den Einheiten
- Einbindung von Führungskräften zum begleitenden Coaching möglich
- Regelmäßiges Review mit dem Auftraggeber

Evaluation:

- laufendes Teilnehmer-Feedback und Zwischenberichte
- laufende Reflektion mit dem Auftraggeber zur Nachjustierung
 - o ggf. Messen der Ergebnisveränderung
 - o ggf. „on-the-job“-Coaching mit Entwicklungsmonitoring je Teilnehmer
- Vorher-Nachher-Vergleich
 - o Ist-Analyse Auftraggeber und Teilnehmer
 - o Soll-Beschreibung
 - Festlegung des Veränderungsbedarfes
 - o Gezielte „Nachher“-Analyse
 - Vergleich mit Soll-Beschreibung und
 - Erreichung der angestrebten Veränderung

Investition

auf Anfrage