

Veranstaltungskalender

Verkaufstraining für den Innendienst

Termin:	22.10.2020
Plätze verfügbar:	noch Plätze verfügbar
Zeit:	08:30 Uhr - 16:30 Uhr
Stadt:	IHK-Zentrum für Weiterbildung Schloßplatz 5 a, 96450 Coburg
Art:	Seminare

Nutzen / Ziel: Der Verkaufsinendienst kann durch professionellen Kundenservice zusätzliche Chancen nutzen, die Kunden aktiv zu betreuen und den Umsatz zu steigern.

Ihr Nutzen:

Das Seminar vermittelt dem Teilnehmer die Grundsätze für gute und wirkungsvolle Kommunikation mit dem Kunden und schult ein psychologisch richtiges Verhalten als entscheidende Voraussetzung für eine positive Kundenbetreuung. Der Teilnehmer erarbeitet Grundlagen und Techniken für noch bessere Erfolge in seiner beruflichen Praxis.

Beschreibung: Die Phasen im Verkaufsgespräch | Die unterschiedlichen Nutzkategorien | Der Kunde meldet sich bei uns am Telefon | Die Erwartungshaltung des Kunden | Kundenservice am Telefon: Welche Verhaltensmerkmale zeichnen einen kompetenten Mitarbeiter im Innendienst aus? – Auf die Verhaltensweisen des Kunden richtig eingehen – Das Anliegen des Kunden richtig erfassen – Antworten geben, Angebote und Lösungen unterbreiten – Das Preisgespräch – Klärung von Einwänden und Konflikten – Gesprächsabschluss und Verabschiedung | Der Kunde wird angerufen bzw. zurückgerufen | Den persönlichen Kontakt herstellen - Formulierungen, die für die Gesprächseröffnung geeignet sind – Gesprächsmethoden, die sich während des Gesprächs anwenden lassen – Vorschläge für den Gesprächsabschluss | Die Reklamationsbehandlung | Die Erwartungen des reklamierenden Kunden an uns – Die objektiv gerechtfertigte, die subjektiv gerechtfertigte und die durch einen Vorwand geprägte Reklamation: Mit welcher Art von Reklamation haben wir es zu tun? – Die schlimmen Fehler bei der Reklamationsentgegennahme – Die fünf Schritte einer wirkungsvollen Reklamationsbehandlung

Zielgruppe(n): Mitarbeiter im Verkaufsinendienst

Abschluss:	IHK-Teilnahmebescheinigung
Kosten:	195,00 €
Referent:	Rolf Kamphaus, Stein
Kontaktperson:	Dirk Schmidt dirk.schmidt@coburg.ihk.de 09561/7426-24
Anmeldeschluss:	15.10.2020

