VERKAUFSTRAINING INNENDIENST B2B

IMore than Honey. Telefontraining für Innendienst und Call-Center. Die fleissigen Bienchen sind unersetzlich. Wir fliegen von Blüte zu Blüte. Mal gefühlvoll, mal sehr bestimmt.

Offerten erstellen, Kunden zurückrufen, Reklamationen bearbeiten. Und dann haben die Kollegen vom Aussendienst ihren Kunden wieder mal zu viel versprochen… war ja klar.

Mögliche Inhalte

- Auch im Innendienst wird verkauft
- Einstellung und Motivation im Verkauf steigern
- Verständnis schaffen für den Aussendienst
- Menschen- und Kundentypologien unterscheiden können INSIGHTS MDI©
- Kundenorientierung: Recht haben vs Recht anwenden
- Umgang mit schwierigen Kunden und Reklamationen
- Die Ja-Leiter
- Selektive Wahrnehmung im Kundengespräch
- Stimme und Wirkung. Die 7 Faktoren für erfolgreiche, verbale Kommunikation
- Incoming Calls vs Outgoing Calls
- Verkaufen vs. Beraten
- Kundenbedürfnisse besser erkennen
- Gesprächsführung behalten mittels Fragetechniken
- Aktives Zuhören trainieren
- Argumentationskatalog erweitern
- Einwandbehandlung trainieren
- Kaufsignale besser erkennen
- Die Kaufbereitschaft aktiv testen
- Zusatzverkäufe fördern
- Kunden verblüffen
- After Sales und Einsatz von CRM