



## KUNDENBETREUUNG AM TELEFON DURCH DEN INNENDIENST

### Ziel und Nutzen

Die Kundenbetreuung am Telefon wird in Zukunft immer wichtiger, da der Kontakt zum Kunden in zunehmendem Maße darüber stattfindet. Ob der Kunde eine Bestellung aufgibt und sich daraus die Chance eines Zusatzverkaufes ergibt oder ein aufgebracht Kunde für weitere Einkäufe wieder gewonnen werden muss. In diesem Seminar lernen die Teilnehmer, wie der Umgang bei veränderten Kundenverhalten erfolgreich verlaufen kann. Das Ziel muss die Kundenbindung, die emotionale Reklamationserledigung und der aktive Verkauf sein.

### Inhalte

- der Kunde und die Veränderung der Märkte
- die Erwartungen des Kunden von heute als Schlüssel zum Erfolg
- verschiedene Stufen der Kommunikation, um als PERSÖNLICHKEIT zu überzeugen
- Beziehungsmanagement als Basis für Verkaufserfolge – 9 praxiserprobte Strategien
- die Macht der Stimme, Stimme = Stimmung
- Gesprächsaufbau von der Meldung bis zum positiven Abschluss
- wahre Beweggründe des Handwerkers erkennen und für sich umsetzen
- Unterscheidung zwischen Bedarf, Bedürfnis und Wunsch
- Fragetechniken und -arten, um den produktorientierten Bedarf (Aktionen oder Zusatzartikel) des Handwerkers zu wecken
- abschlussorientiertes Verkaufen von Zusatz- oder Ergänzungsartikeln
- entwickeln und bearbeiten exemplarischer Gesprächssituationen

27.2.2024

Burg

25.9.2024

Siek

12.11.2024

Sarstedt

13.11.2024

Berlin

### Referent

Daniel Grill

### Dauer und Ablauf

1 Tag, Seminar

### Zielgruppe

Innendienst

### Teilnehmergebühren

Kunden der WIEDEMANN-Gruppe  
LSH-Mitglieder

299,00 € zzgl. MwSt.

259,00 € zzgl. MwSt.

### Veranstalter

LSH Akademie

### Anmeldung

[www.lsh.de/aktuelles/termine-veranstaltungen](http://www.lsh.de/aktuelles/termine-veranstaltungen)  
oder direkt über den QR-Code:

