

Die professionelle Telefonberatung

**Es gibt keine zweite Chance
für den ersten Eindruck**



Ihr Nutzen

Die größte Herausforderung am Telefon ist es, nicht mit dem Hörer zu sprechen, sondern mit dem **Menschen**, der den Hörer in der Hand hält!

Professionelles Verhalten am Telefon steht bei diesem Seminar im Mittelpunkt. Sie lernen, wie Sie durch Emotionen und eine gezielte Gesprächsführung den potentiellen Interessenten zu einem Termin motivieren. Und ihn gleichzeitig so neugierig machen, dass er den Termin auch wahrnimmt. Dazu gibt es Tipps und Tricks, die sich im Alltag bestens bewährt haben.

Inhalte

Empfehlungen für eine gute Telefonsprache

Die gute Telefonsprache ist Grundvoraussetzung für ein angenehmes Gesprächsklima.

Das aktive Zuhören – ein Erfolgsgarant!

Wie signalisiere ich meinem Gesprächspartner, dass ich mich für ihn und seine Ziele interessiere?

Der Ablauf einer Telefonberatung

- ▶ Gesprächsführung durch die richtige Fragenstellung
- ▶ Bedarfsanalyse/Wunschermittlung – Frage nach Bedarf, Wunsch bzw. Trainingsziel des Anrufers
- ▶ Eine auf den spezifischen Bedarf abgestimmte verbale Angebotspräsentation mit einer starken visuellen Aussagekraft

- ▶ Der Anrufer wird zu einem individuellen Beratungsgespräch eingeladen damit er sich selbst ein „Bild“ vom Club machen kann.
- ▶ Wie terminiere ich den Anrufer für ein Beratungsgespräch?
- ▶ Die persönliche und emotionale Verabschiedung – eine Garantie für das Erscheinen des Interessenten zum Beratungsgespräch.
- ▶ Was muss nach Abschluss der Telefonberatung noch erledigt werden?

Der individuelle Telefonleitfaden

Er ist die operative Qualitätssicherung für eine erfolgreiche Telefonberatung.

Fragen über Fragen!!

- ▶ Wie kann ich unseren Club attraktiv und bedarfsgerecht beschreiben? Und das nur mit Worten?
- ▶ Was kann ich tun, wenn der Anrufer direkt nach dem Preis fragt? Darf ich am Telefon Preise überhaupt nennen?
- ▶ Was kann ich tun, wenn ein Interessent anruft, aber an der Rezeption und Theke Mitglieder warten?

Zielgruppe des Seminars

- ▶ Bereichsleiter (Rezeption)
- ▶ Rezeption
- ▶ Fitnessberater

Termine:

- ▶ 06.02.2010, Berlin
- ▶ 12.02.2010, Frankfurt/Main
- ▶ 13.02.2010, Nürnberg
- ▶ 20.02.2010, Wels (A)
- ▶ 26.02.2010, München
- ▶ 26.02.2010, Schweiz
- ▶ 30.04.2010, Hamburg
- ▶ 07.05.2010, Ratingen
- ▶ 21.05.2010, Erfurt
- ▶ 18.09.2010, Hannover
- ▶ 25.09.2010, Wien (A)
- ▶ 01.10.2010, Schweiz
- ▶ 16.10.2010, Dresden
- ▶ 16.10.2010, München
- ▶ 30.10.2010, Stuttgart

