

# Verkaufs- und Telefoncoaching

## Ziele dieser Trainings-/Coachingsmaßnahme

1. Passive Kunden wieder zurück zu gewinnen
2. Management von aktiven Kunden
3. Erhöhung der Zusatzverkäufe

## Ablauf:

**Tag 1:** Veranstaltung zur Vermittlung der Basics

**Tag 2:** Praxis- und Umsetzungstag im Betrieb

**Tag 3:** Soll – Ist Vergleich / Individuelles Coaching

## Inhalte:

### Tag 1 (Gruppe 8 – 12 Teilnehmer)

- Erwartungen
- Zieldefinition nach SMART
- Mentale Erfolgsaspekte in der Telefonakquise
- Gesprächsvor- und nachbereitung – Organisation & Planung
- Übung einer Gesprächsdurchführung anhand des allg. gültigen Telefonleitfadens
- Äußerst wichtige Bausteine beim aktiven Telefoneinsatz

### Tag 2 (Einzelcoaching im Unternehmen)

- Individuelle Anpassung des Telefonleitfadens
- Individuelle Diskussion und Verwendung der äußerst wichtigen Bausteine
- Trockentraining – magische Fragen
- Telefonakquise – Output Intensivleitfaden

### Tag 3 (Gruppe 8 – 12 Teilnehmer)

- Soll – Ist Vergleich
- Diskussion der Abweichungen
- Offene Punkte und Fragen des Coachees
- Training & Maßnahmendefinition
- Lessons Learned / Best Practice Sharing