



## FIRMENINTERNE SEMINARE

Auf Sie und Ihre Wünsche zugeschnitten.



- Der gute Ton am Telefon
- Das Servicegespräch
- Verkaufen am Telefon

// TELEFON

## Telefon und Kundenorientierung

„Das Seminar war sehr lehrreich.  
Ich werde die nächsten Telefonate  
mit viel Elan angehen.“

„Sehr praxisorientiertes Seminar  
mit nützlichen Anregungen, Mi-  
schung aus Information und prakti-  
scher Anwendung ist optimal.“

## FIRMENINTERNE SEMINARE

Auf Sie und Ihre Wünsche zugeschnitten.



Sie möchten sich oder Ihre Mitarbeiter in puncto Telefonkompetenz weiterbilden? Sie möchten Ihren telefonischen Kundenservice optimieren? Sie möchten erfolgreich am Telefon verkaufen? – Wir helfen Ihnen dabei!

avio bietet Ihnen kompetente Trainings, Coachings und Vorträge, die Ihren Mitarbeitern zu einem souveränen Umgang mit dem Telefon verhelfen.

Seit 20 Jahren bewegt avio Menschen und Unternehmen in ganz Europa. Meist direkt vor Ort beim firmeninternen Training.

Unsere Trainer kommen zu Ihnen vor Ort und gehen auf Ihre ganz spezifischen Anforderungen ein. Profitieren Sie von unserer Erfahrung im Telefontraining!

### **JETZT INFORMIEREN!**

Lena C. Sarikaya  
Geschäftsführerin

**Wir freuen uns auf Sie.**



## Auf Wiederhören

TELEFON

INTERNE TRAININGS

“Wenn die Luft brennt und Beschwerden kommen, fallen mir oft nicht die richtigen Worte ein.“

“Per Telefon verkaufen, das ist leichter gesagt, als getan. Im entscheidenden Moment kann ich die Kunden nie überzeugen.“



## Auf Wiederhören

TELEFON

INTERNE TRAININGS

### // TELEFON

Wie man ein Telefon bedient, weiß jedes Kind. Es scheint das Normalste der Welt zu sein, ein Telefongespräch zu führen. Genauer hingeschaut, tauchen allerdings Fragen auf: Was sind eigentlich die Kriterien für ein gutes Telefongespräch? Wer bestimmt am Telefon, wer wann spricht? Weiß mein Gesprächspartner, was ich meine, wenn er mich gar nicht sehen kann? Diese und andere Fragen beantworten wir meist intuitiv, häufig liegen wir sogar richtig. Bisweilen kommt es zu Missverständnissen, die wir aber in der Regel klären können. Wir können ja einfach noch einmal anrufen.

In Geschäftsgesprächen geht das meist nicht – da ist die erste Chance die letzte. Ein Kunde, der sich nicht verstanden fühlt, wird so schnell nicht mehr zum Telefonhörer greifen. Geschäftliche Telefongespräche folgen daher anderen, deutlicheren Regeln als der private Plausch. Freundlichkeit und Hartnäckigkeit helfen, um am Telefon punkten zu können. Das ist heute wichtiger denn je, denn meist ist das Erscheinungsbild am Telefon bereits die Visitenkarte eines Unternehmens.

Wie etwa verkauft man am Telefon? Wie berät man Kunden, deren Reaktion man nur an Wort, Stimme und Tonfall entschlüsseln kann? Wie lassen sich Telefongespräche intelligent und effizient managen? Wie bringt man Botschaften rein akustisch rüber? Für alle diese Fragen gibt es bewährte Lösungen – und man kann sie lernen. avio hilft Ihnen dabei.

Unser Telefontraining vermittelt Ihnen praktikables und umsetzbares Wissen und bietet Raum, um erfolgreiche Kommunikation und zielgerichtetes Gesprächsverhalten am Telefon einzuüben. In offener und praxisgerechter Atmosphäre lernen Sie Tricks und Kniffe, entdecken Strategien und Methoden, erhalten Feedback und konkrete Hilfestellung. Wir gehen auf Ihre Lernbedürfnisse ein und stärken Ihr Profil. Dazu benutzen unsere Trainer keine technischen Spielereien, sondern ihre langjährige Erfahrung und das Wissen um Ihre persönlichen Wünsche.



## Auf Wiederhören

TELEFON

INTERNE TRAININGS

### // DER GUTE TON AM TELEFON

Mit avio lernen Sie die Grundlagen erfolgreichen Telefonierens: Wie werden Gespräche am besten geführt? Wie gelingt der Einstieg, wie der freundliche Abschluss? Wie lässt sich die Stimme richtig einsetzen, welche Wirkung kann sie haben? Welche Techniken erlauben eine souveräne Interaktion mit dem Gesprächspartner? Mit welchen Tricks lassen sich problematische Gesprächspartner besänftigen?

Sie werden für Standardfälle gerüstet und trainieren, übliche Situationen wie Gesprächsweitergabe, Rückrufe oder höfliche Absagen routiniert abzuwickeln. Teil des Trainings kann auch die Organisation des Arbeitsplatzes sein, der Umgang mit Zeitdruck und Telefonieren unter Anspannung. Nach dem avio-Training wird Ihnen mancher Schnitzer nicht mehr unterlaufen.

### // DAS SERVICEGESPRÄCH

Telefongespräche sind heute oft nicht mehr nur Beiwerk zum Verkaufsgeschäft, sie selbst sind das Produkt: Viele Service-Dienstleistungen wie etwa professionelle Beratung werden über die Telefonleitung abgewickelt. Hinzu kommen Support, die Annahme von Bestellungen oder Reklamationen. Wenn Telefonieren das Geschäft ausmacht, kann Telefonkompetenz zentral über Erfolg und Misserfolg entscheiden. Das Telefon als Service-Center – das setzt besonders gut geschulte Mitarbeiter voraus, damit Gesprächspartner ihren Wünschen und Vorstellungen gemäß betreut werden können. Zwischen zufriedenen und unzufriedenen Kunden entscheidet manchmal nur die Stimme. Lernen Sie im avio-Training, wie Sie Kundenwünsche am Telefon effizient und kompetent erfüllen können. Erfahren Sie, wie sie am besten mit Reklamationen und Beschwerden umgehen. Machen Sie Ihr Unternehmen fit für den Telefonservice!

### // VERKAUFEN AM TELEFON

Der erste Eindruck zählt – das gilt auch und ganz besonders beim Verkaufsgespräch am Telefon. Gut rüber zu kommen ist auch eine Sache der Übung. Wer die Grundlagen der Telefonkommunikation kennt und beherrscht, kann im Verkaufsgespräch frei, individuell und spontan agieren. Hinzu kommen die A's und O's des Verkaufsgesprächs: Bedarf erkennen, Käufer aktivieren, Cross-Selling, argumentieren, Kundenwünsche erkennen, Verkaufsgespräche zum Abschluss bringen. Dabei arbeiten unsere Trainer mit Rollenspielen, Gesprächen und vielen anderen interaktiven Mitteln. Eines werden Sie mit Sicherheit nicht erleben: eine theorielastige, trockene Wissensvermittlung. Denn im Zentrum des Trainings stehen Ihre Mitarbeiter.



## Auf Wiederhören

TELEFON

INTERNE TRAININGS

„Tuuuut“ – Im Seminar stehen Praxisübungen an. Sabine Schmidt meldet sich gut gelaunt bei Ute Müller. Sie macht das sehr professionell, ihre Stimme hat Ausstrahlung, die Sätze kommen prompt und ungekünstelt. Souverän erzählt Sabine von einem neuen Produkt, das Ute interessieren könnte. Sie erzählt eine Minute lang. Zwei Minuten lang. Noch immer hat sie nicht eine Frage gestellt. Ute wird langsam unruhig, rutscht auf ihrem Stuhl herum. „Cut!“, ruft der Trainer. Und fragt: „Frau Müller – wie haben Sie sich als Kundin gefühlt?“

Sabine lehnt sich zurück und runzelt nachdenklich die Stirn...





## Auf Wiederhören

TELEFON

INTERNE TRAININGS

Wenn Sie diese Broschüre gelesen haben, können Sie komfortabel ein unverbindliches Angebot bei uns anfordern. Unser schlankes Buchungsverfahren spart Geld und Ihre Zeit, da Sie uns schon im Vorfeld Ihre Wünsche mitteilen und telefonisch mit uns abstimmen können. Kein teures Vorstellungsgespräch, keine Folienvorträge, keine langen Entscheidungswege – bei uns können Sie in drei Schritten Ihr individuelles Wunsch-Paket buchen.

### 1. BEDARFSANALYSE

Sie teilen uns Ihre Wünsche mit. Nutzen Sie unsere Checklisten und stellen Sie sich Ihr individuelles Telefontraining zusammen.

### 2. ANGEBOT

Sie erhalten ein konkretes Angebot. Auf den Preis können Sie sich verlassen – keine Sonderposten und keine versteckten Aufschläge.

### 3. BUCHUNG

Sie geben uns das »Go!«. Lehnen Sie sich zurück, überlassen Sie uns die Durchführung und seien Sie gespannt auf eine interessante Veranstaltung.



# Genau das suchen wir!

1. AUSFÜLLEN, 2. ANGEBOT WÄHLEN, 3. ABSCHICKEN

per Fax an: 0761/15078-20

.....  
Firma / Abteilung

.....  
Telefon

.....  
Ansprechpartner

.....  
E-Mail

.....  
Straße, Hausnummer

.....  
gewünschter Trainingsort

.....  
PLZ / Ort

.....  
Personenanzahl

## **PAKET 1: DER GUTE TON AM TELEFON**

Telefongespräche sind die akustische Visitenkarte eines Unternehmens. Erfahren Sie mehr über erfolgreiche Telefonkommunikation, um im Gespräch frei, individuell und spontan agieren zu können: verbindlich, freundlich, serviceorientiert.

// Bewusste Kommunikation

// Richtige Informationsverarbeitung

// Grundmuster der Persönlichkeit

// Sprache und Stimme als Wirkungsmittel

// Häufige gesprächstechnische Fehler

// Gesprächsführung vom Abnehmen bis zum Auflegen

// Umgang mit Stress und Anspannung

## **PAKET 2: VERKAUFEN AM TELEFON**

Direktmarketing am Telefon ist einer der schnellsten Wege zu neuen Kunden - und gleichzeitig einer der schwierigsten. Sie möchten am Telefon überzeugen. Lernen Sie Kunden anzusprechen, Bedarf zu erkennen und den Gesprächspartner zur Handlung zu aktivieren.

// Kundenorientierung am Telefon

// Kunden klassifizieren

// Kaufmotive und Bedürfnisse am Telefon

// Gesprächslenkung und Zielsteuerung

// Vertrauensbildung

// Erfolgreich Terminvereinbarungen treffen

// Strategien des Cross-Sellings

## **PAKET 3: REKLAMATIONEN AM TELEFON**

Es darf nicht passieren und manchmal passiert es doch: Eine Leistung, eine Ware entspricht nicht den Erwartungen Ihres Kunden. Er reklamiert. Wie Sie heute mit Verärgerung und Enttäuschung umgehen bestimmt ihren Erfolg morgen. Das Seminar »Reklamationen am Telefon« hilft Ihnen, Reklamationen als Chance zu nutzen und Kunden im Telefongespräch an Ihr Unternehmen zu binden.

# Was darf es sein?

1. AUSFÜLLEN, 2. INHALTE INDIVIDUELL WÄHLEN, 3. ABSCHICKEN

per Fax an: 0761/15078-20

.....  
Firma / Abteilung

.....  
Telefon

.....  
Ansprechpartner

.....  
E-Mail

.....  
Straße, Hausnummer

.....  
gewünschter Trainingsort

.....  
PLZ / Ort

.....  
Personenanzahl

## GRUNDLAGEN FÜR PROFESSIONELLE TELEFONATE

- Sprache und Stimme als Wirkungsmittel
- Häufige geschäftstechnische Fehler
- Gesprächseröffnung und Begrüßung
- Beziehungs- und Sachebene erkennen
- Gesprächsführung
- Bewusste Kommunikation
- Grundmuster der Persönlichkeit
- Richtige Informationsverarbeitung
- Umgang mit Stress und Anspannung
- Optimale Organisation des Arbeitsplatzes
- Verhalten bei Abwesenheit von Mitarbeitern
- Filtern von Anrufern
- ungebetene Anrufer höflich abblocken
- Mehrere Telefonate gleichzeitig führen
- Weiterleitung von Anrufen
- Organisieren von Rückrufen

## VERKAUF AM TELEFON

- Individuell und professionell verkaufen
- Klassifizierung von Kunden

- Kundenorientierung am Telefon
- Zielorientierung und Strukturierung
- Überzeugen statt überreden
- Wie vermittele ich Kompetenz?
- Gesprächslenkung
- Individuelle Gesprächsleitfäden erstellen
- Zeitoptimierung bei Telefonaten
- Erfolgreich Terminvereinbarungen treffen
- Kaufmotive und Bedürfnisse am Telefon
- Strategien des Cross-Sellings

## SERVICE AM TELEFON

- Telefonzentrale und Anrufmanagement
- Positive Begrüßung der Anrufer
- Aktives Zuhören im Beratungsgespräch
- Operationen kontrollieren
- Ermittlung von Kundenwünschen
- Techniken des Beschwerdemanagements
- Reklamationen als Chance
- Fragetechnik für Telefonate
- Gesprächstechniken im Beratungsgespräch

Gerne beraten wir Sie zu den einzelnen Inhalten, damit Sie eine auf Sie perfekt abgestimmte Weiterbildung erhalten!



#### **EINIGE REFERENZUNTERNEHMEN:**

- // Akzo Nobel Chemicals GmbH
- // Bauerfeind Phlebologie GmbH & Co. KG
- // Deutsche Bahn AG
- // Deutsche Post AG
- // DEVK Versicherungen
- // EDEKA Handelsgesellschaft Südwest mbH
- // E.ON Ruhrgas AG
- // Ferrero MSC GmbH & Co. KG
- // GATC Biotech AG
- // Solar Markt AG
- // Sparkasse Freiburg – Nördlicher Breisgau
- // TÜV SÜD Life Service GmbH

Seit 20 Jahren bewegt avio Menschen und Unternehmen in ganz Europa. Über 45.000 Teilnehmer aus kleinen und großen Unternehmen haben bereits von unseren Trainings profitiert.

Das avio-Team besteht aus einer Reihe qualifizierter Trainerinnen und Trainer, die über langjährige Praxiserfahrung in Vertrieb, Verkauf und Management verfügen. Diese Praxisorientierung macht unsere Trainings so erfolgreich.

#### **Aus dem avio-Gästebuch**

„Ein Tag gefüllt mit acht Stunden voller interessanter Ansätze, die sich mit Sicherheit auch in unseren Verkaufszahlen niederschlagen werden.“

„Sehr praxisorientiertes Seminar mit nützlichen Anregungen, Mischung aus Information und praktischer Anwendung ist optimal.“

„Besonders positiv kam bei den Teilnehmerinnen an, daß Sie sehr flexibel auf die Fragestellungen reagiert haben.“

„Wir haben unser erstes Führungstraining hier genossen und sind begeistert!“

„Ich bin davon überzeugt, von dem Seminar profitieren zu können und kann es nur wärmstens weiterempfehlen, vielen Dank!“

„Es war ein sehr ergebnisorientiertes und informatives Training, vor allem der Praxisbezug und die fröhliche Stimmung haben viel Spaß gemacht.“

„Ich war gespannt was mich erwartet, habe viel gelernt und durfte über meinen eigenen Schatten springen, vielen Dank für zwei lehrreiche Tage.“

„Empfehlenswertes Seminar in ungezwungener Atmosphäre. Hilfe zur Selbsthilfe und neue Erkenntnisse!“

„War echt toll und interessant, einfach unbeschreiblich!“

// FÜHRUNG

// TELEFON

// VERKAUFEN

// KOMMUNIKATION

// MESSE

**JETZT EIN ANGEBOT ANFORDERN!**

Nina Brieke und Silke Rapka,  
Trainingskoordinatorinnen  
Tel. +49(0)761/15078-0  
mail@avio.de

**Wir freuen uns auf Sie.**

