

E-NEWS TELEFONISCHE KUNDENKONTAKTE

Inhalt

1. Kunde ruft an:

So haben Sie
mehr Erfolg.

2. Praxis-Tipps:

Testen Sie sich!
Mystery Calls.
Terminvereinbarung.

3. Motivation:

Wie Sie jeden ein-
zelnen Ihrer Mitar-
beiter zu mehr
Leistung bewegen.

Kontakt:

Ch.H. Fravi

Christian H. Fravi, lic.oec.HSG
Training und Beratung
Gaichtstr. 30
CH-2512 Tüscherz
Tel. +41 79 611 42 69 oder
Tel. +41 32 325 35 80
christian@fravi-training.ch

www.fravi-training.ch

Direkter Draht zum Kunden:

Wie läuft es bei Ihnen mit den telefonischen Kundenkontakten? Können und wollen Sie sich in diesem Bereich verbessern? Haben Sie auch schon den Eindruck gewonnen, dass für Ihre Kunden der Telefonkontakt mit Ihrer Firma sehr wichtig ist?



Heute erfolgen 50 % und mehr aller Geschäftskontakte über das Telefon. Der telefonische Kontakt ist für den ersten Eindruck und für das Image, das der Kunde von Ihrer Firma hat, sehr wichtig.

Im diesem Newsletter finden Sie gezielte Hinweise, mit denen Sie folgendes erreichen können:

- Sie wissen, wo und wie sich alle Mitarbeiter Ihres Teams am Telefon noch besser verhalten können und damit im Umgang mit Kunden mehr Erfolg haben
- Dabei lassen Sie Ihren Mitarbeitern die Freiheit, die sie brauchen, um selbstverantwortlich zu arbeiten
- Sie erkennen anhand der Gespräche und mit Feedback schnell die Stärken und Schwächen jedes einzelnen Team-Mitgliedes. So können Sie Ihre Leute gezielt einsetzen, besser fördern und coachen



Ich wünsche Ihnen viel Erfolg:

Ihr

Christian H. Fravi

1. So machen Sie mehr aus Kundenanrufen!

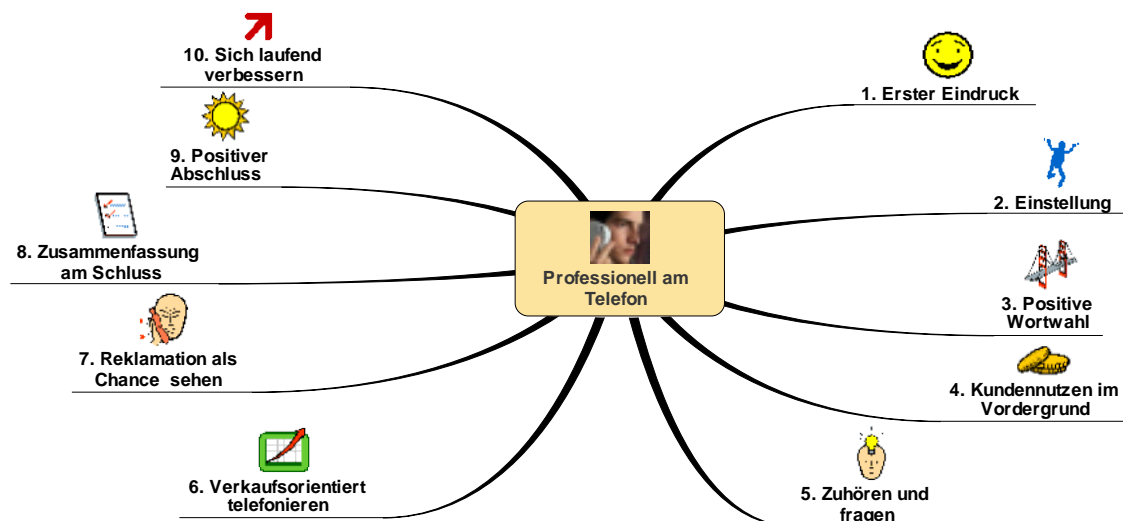
Tipp 1: Erster Eindruck – so machen Sie mehr daraus:

- Wie rasch ist die Abnahme und die Weiterverbindung von Gesprächen?
- Vermitteln wir dem Anrufer das Gefühl, willkommen zu sein?
- Wie sind wir im Vergleich zu unseren Mitbewerbern?
- Testen wir das Verhalten bei Anrufen und werten wir es aus?

Tipp 2: Kundenorientiert telefonieren:

- Service- und Kundenorientierung oder passive Auftragsabwicklung?
- Können wir uns in die Lage des Kunden versetzen?
- Argumentieren wir kundenfreundlich z.B. „ja gerne“ statt „muss abklären“?
- Welche Standards bzw. Richtlinien haben wir?

Professionell am Telefon – 10 wichtige Punkte:



Tipp 3: Verkaufsaktiv telefonieren:

- Wird dem Kunden genügend zugehört und werden Fragen gestellt?
- Wird der Kunde auf zusätzliche Möglichkeiten und Sonderangebote hingewiesen?
- Erhält der Kunde eine Bestätigung für seinen Auftrag?
- Wird der Kunde mit seinem Namen angesprochen?

-Tipp 4: Positiver Abschluss:

- Werden die wichtigsten Gesprächspunkte mündlich zusammengefasst?
- Wird nach Adresse und Telefonnummer gefragt bzw. diese verifiziert?
- Wird nach sonstigen Wünschen bzw. Anregungen gefragt?
- Wird der Kunde positiv und mit seinem Namen verabschiedet?

Weitere Tipps sende ich Ihnen gerne zu. Sie können Sie hier anfordern:

christian@fravi-training.ch

2. Praxis-Tipps!

Testen Sie sich



Ein sehr guter Weg, das Verhalten am Telefon und damit auch den Eindruck des Kunden zu erfassen ist ein Test (Mystery Call). Folgende Punkte stehen dabei u.a. im Vordergrund:

- Erreichbarkeit
- Gesprächsverhalten
- Hilfsbereitschaft/Unterstützung
- Auftragsannahme
- Verkäufliches Verhalten
- Abschluss

Ein Beispiel für eine Checkliste sowie zusätzliche Informationen finden Sie unter:

<http://www.fravi-training.ch/pages/de/seminare/verkauf/telefonische-kundenkontakte.php>

Wenn dieser Link nicht geht: www.fravi-training.ch eingeben und links **Seminare** anklicken und danach unter **Verkauf: Telefonische Kundenkontakte** anklicken.

Was bringt ein Test:

- Sofortiges Erkennen der Stärken und Schwächen
- Betrachtung aus der Sicht des Kunden
- Gezielte Ansatzpunkte zur Verbesserung
- Insgesamt mehr Kundenorientierung und bessere Wettbewerbsfähigkeit

Gerne mache ich Ihnen einen Vorschlag zum Test. Mail: christian@fravi-training.ch

Terminvereinbarung am Telefon

Ohne Kontakte keine Kontrakte! Ein sehr guter Weg zum Kundenkontakt führt über die professionelle Terminvereinbarung am Telefon. Der aktive Anruf stellt aber oft auch für erfahrene Verkaufsmitarbeiter eine Hürde dar, die es zu überwinden gilt.

Das bringt ein professionell vorbereitetes und durchgeführtes Gespräch:

- Mehr Termine mit Kunden und damit mehr Erfolg
- Mehr Sicherheit und bessere Überzeugungskraft
- Bessere Motivation
- Zeit- und Geldersparnis durch konzentrierteres Gesprächsverhalten

Hör- und Lesebeispiele für die Terminvereinbarung am Telefon finden Sie unter:

<http://www.fravi-training.ch/pages/de/seminare/verkauf/telefonische-terminvereinbarung.php>

Wenn dieser Link nicht geht: www.fravi-training.ch eingeben und links **Seminar** anklicken und danach unter **Verkauf: Telefonische Kundenkontakte** anklicken.

3. So können MitarbeiterInnen am Telefon mehr leisten!



Ermitteln Sie die Stärken und Schwächen am Telefon z.B., mittels Tests. Gegebenenfalls führen Sie eine gezielte Ausbildung durch mit Tests vorher und nachher. Kündigen Sie Tests offen an.



Rufen Sie 5-10 Kunden an und fragen Sie, wie die Kunden mit den Leistungen am Telefon zufrieden sind und was Ihre Firma noch besser machen kann.



Gute Kommunikation mit Kunden am Telefon ist auch Chefsache. Erreichbarkeit, Freundlichkeit, gutes Gesprächsverhalten werden durch gute Vorbilder rascher im Alltag umgesetzt.



Führen Sie Einzelgespräche mit den Mitarbeitern. Achten Sie dabei aber besonders auf eine positive Atmosphäre. Anerkennen Sie ausdrücklich positive Leistungen und die gibt es bei (fast) jedem Mitarbeiter



Fordern Sie die Mitarbeiter auf, Vorschläge zur Verbesserung der Gesprächsführung am Telefon zu machen.



Machen Sie diese Vorschläge zum Gegenstand einer Teamsitzung. Dabei sollten Sie den positiven Aspekt der besseren Gesprächsführung in den Vordergrund stellen und nicht einzelne Mitarbeiter blossstellen.



Betrachten Sie das Gesprächsverhalten am Telefon konsequent aus der Sicht des Kunden



Loben Sie gute Leistungen und belohnen Sie diese. Es müssen nicht immer materielle Anreize sein.



Machen Sie rechtzeitig eine Zwischenbilanz mit den einzelnen Mitarbeitern betreffend ihrer Gesprächsführung am Telefon.



Setzen Sie Ausbildungs- und Förderungsmassnahmen gezielt ein.

Leser-Service: Kostenlose Zusatztipps für die Telefongespräche

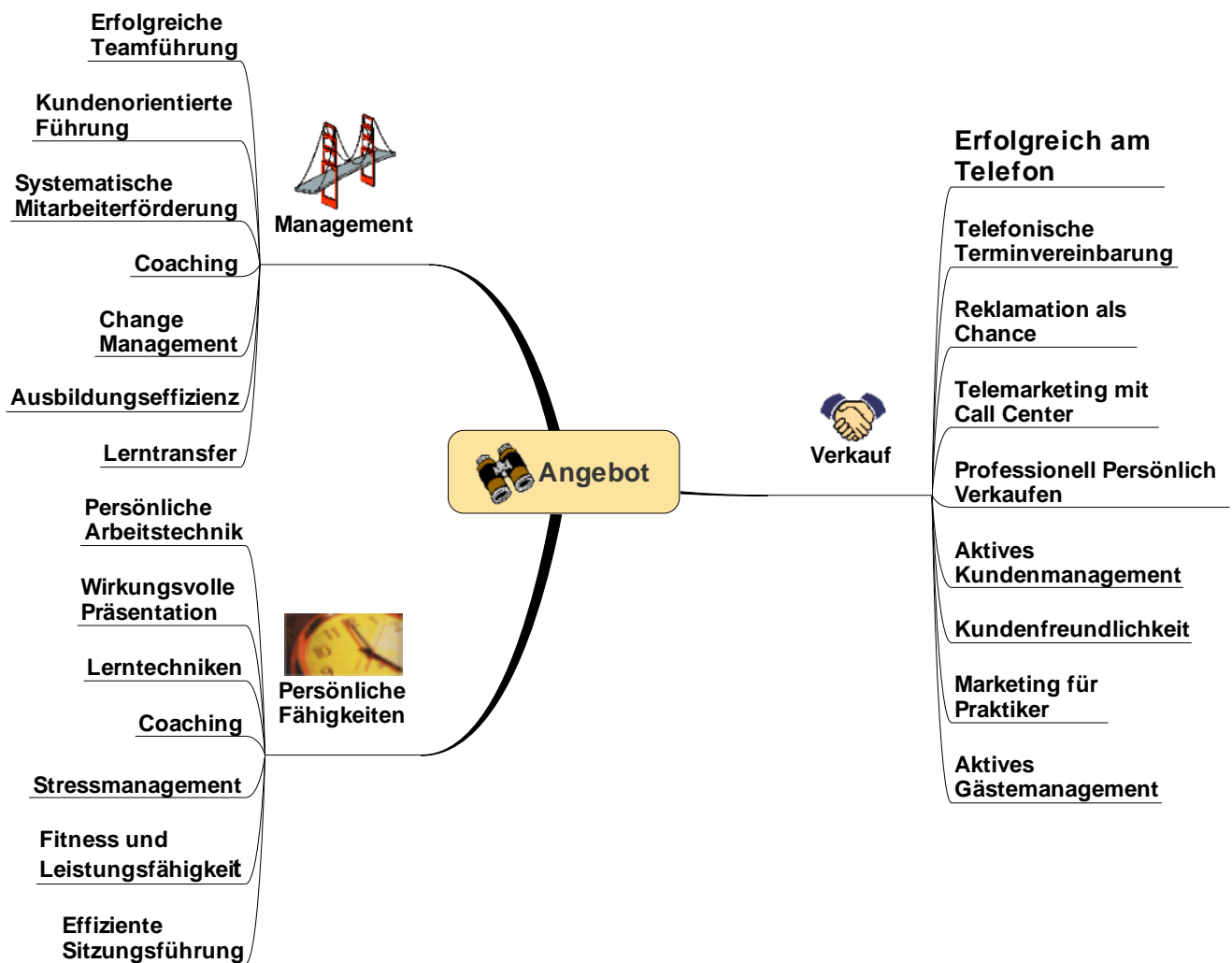
Wollen auch Sie in Ihrem Arbeits-Team zusätzliche Zeit und Effizienz Gewinnen und mit den Tipps aus diesem Newsletter etwas Neues ausprobieren?

Dann unterstütze ich Sie gerne mit einer weiteren Leistung: Ich offeriere Ihnen einen Gratis-Telefontest (mystery call). Dieser besteht darin, dass ich einen Anruf an Ihre Firma als (potenzieller) Kunde durchführe und für Sie mit gezielten Vorschlägen auswerte.

Fordern Sie einen Gratis-Mystery-Call an. Senden Sie dazu einfach ein Mail mit der Angabe Ihres Namens und dem Vermerk „ Gratis-Mystery-Call“ an folgende Adresse:

christian@fravi-training.ch wenn Link nicht geht bitte von Hand eingeben. Danke!

Gesamtüberblick Leistungsangebot:



Gerne bin ich Ihr Ansprechpartner für Training, Beratung und Coaching in den oben genannten Bereichen. Es freut mich, von Ihnen zu hören oder zu lesen.
 Christian H. Fravi, Training und Beratung, Gaichtstr. 30, CH-2512 Tüscherz,
 Tel. +41 79 611 42 69 oder +41 32 325 35 80, Fax +41 32 325 35 81

Mail: christian@fravi-training.ch

Web: www.fravi-training.ch

PS: Alle bis jetzt veröffentlichten E-News finden Sie unter:
<http://www.fravi-training.ch/pages/de/news.php>