

Kunden gewinnen, Umsatz steigern, Service optimieren!

Der verkaufsaktive Innendienst

- Die professionelle Schaltzentrale für den Verkaufserfolg

Im Innendienst laufen die Fäden zusammen. Ihre Außendienstmitarbeiter/-innen machen die ersten Aufträge, Sie im Innendienst aber alle weiteren - durch kundenorientiertes Verhalten, optimale Betreuung der Kunden und aktiven Verkauf per Telefon und per Korrespondenz. Kundenzufriedenheit und damit Kundenbindung beruht in erster Linie auf einer intakten Beziehung zum Kunden und umfassendem Service. In diesem Praxis-Seminar erhalten Sie wichtige Erfahrungen und Tipps, wie Sie aktiv und verkaufsorientiert Kunden betreuen, wie Sie sich auch in schwierigen Situationen und im Reklamationsfall konstruktiv und kompetent verhalten - und wie Sie "im Team" mit Ihrem Außendienst für Mehrumsatz sorgen.

Seminarinhalte:

Der Innendienst als aktiver Verkäufer und "Kundenmanager"

- So können Sie den Umsatz bestehender Kunden erhöhen
- So können Sie Anfragen für Zusatzumsatz nutzen
- So können Sie Angebote überzeugend rechtfertigen und Preisreduzierungen minimieren
- So können Sie "Schlummerkunden" reaktiveren und wiedergewinnen

Mehr Umsatz durch "verkaufstarke" Telefonate

- Wann ist Telefonverkauf sinnvoll und erfolgversprechend?
- Wie konzipieren Sie erfolgreich telefonische Verkaufsaktionen? (Checklist)
- Wie führen Sie erfolgreiche Telefon-/Verkaufsgespräche (Gesprächsleitfaden)

Mehr Umsatz durch "verkaufswirksame" Korrespondenz

- So gewinnt Ihr Angebot durch Hervorhebung des Kundennutzens und der Kundenvorteile
- So gestalten Sie wirksame Briefe mit hoher und positiver Resonanz
- So führt Ihre schriftliche Direktwerbung (direct mailing) zum Erfolg
- So nutzen Sie Prospekte und Infomaterial zur Verkaufsanbahnung

Mehr Umsatz durch "verkaufsaktive" Kunden-Beziehungen

- So verstärken Sie Ihre Beziehungen und erweitern Ihre Zusammenarbeit
- So machen Sie Wechselkunden zu Stammkunden
- So bauen Sie Beziehungen zu - potenziellen - Neukunden auf

Die Reklamation - der Beginn einer Freundschaft

- Die "7 Todsünden" bei der Reklamationsbearbeitung
- So verwandeln Sie 95 % der Reklamierer in zufriedene Kunden
- So bearbeiten Sie Reklamationen telefonisch und schriftlich optimal und kundenorientiert

Referentin:

E. Balazs, Personal- und Organisationsentwicklung

Termin/Ort:

27. Juli 2010, RKW Nürnberg, Frauentorgraben 3, Sem. V-10-404

11. November 2010, RKW München, Gustav-Heinemann-Ring 212, Sem. V-10-405

Uhrzeit/Teilnehmergebühr:

09.00 bis 16.30 Uhr / 309 € (RKW Mitglieder erhalten Nachlass!)

Der angegebene Preis gilt pro Person und beinhaltet die ausführlichen Arbeitsunterlagen, Tagungsgetränke und Mittagsimbiss!

Abmeldung 7 Tage vor Termin kostenfrei; danach volle Gebühr oder Ersatzteilnehmer/-in!

Fax-Anmeldung:
089/67 00 40 40

Telefon 089/67 00 40 34

email: novello@rkwbayern.de

www.rkwbayern.de

RKW Bayern
Rationalisierungs- und
Innovationszentrum der
Bayerischen Wirtschaft e.V.
Postfach 83 07 49
81707 München

Nürnberg, 27.07.10 / V-10-404 i

Firma

Straße

PLZ/Ort

Telefon/Fax

e-Mail

München, 11.11.10 / V-10-405 i

Teilnehmer/-innen: Name, Vorname, Funktion

Ansprechpartner/-in - Unterschrift