



An die
Kreditgenossenschaften

Ansprechpartner: Alexander Koll
Telefon: 0171-2902190
Direktfax: 0251 7186-8199
E-Mail: alexander.koll@rwgv.de

Rösrath, 23.02.2015

VC5004 "Kein Abschluss unter dieser Nummer?" Erfolgreich terminieren am Telefon

Zielgruppe: Mitarbeiter in Service und Beratung oder im KundenServiceCenter

Sehr geehrte Damen und Herren,

aktiv und bewusst mit dem Telefon Termine zu vereinbaren ist leichter gesagt als getan!
Mehr Termine bedeuten höhere Kundenbindung, zufriedeneren Kunden und natürlich mehr Ertrag für die Bank.

Beherrschen Sie die Kunst des erfolgreichen Terminierens?

In diesem Training erfahren und üben Sie, wie Sie Ihre telefonischen Terminvereinbarungsgespräche professionell vorbereiten und durchführen.

Gewinnen Sie mehr Überzeugungskraft am Telefon!

Haben Sie Fragen zu dem Training oder wünschen Sie eine individuelle Durchführung in Ihrem Haus?
Ich freue mich auf Ihren Anruf!

Mit freundlichen Grüßen

Rheinisch-Westfälische Genossenschaftsakademie

gez. Manfred Schlösser

gez. Alexander Koll

Qualifikation braucht einen Partner. www.rwga.de



VC5004 "Kein Abschluss unter dieser Nummer?" Erfolgreich terminieren am Telefon

ZIELGRUPPE	Mitarbeiter in Service und Beratung oder im KundenServiceCenter
IHR NUTZEN	Sie lernen aktiv und sympathisch Termine mit Kunden zu vereinbaren. Sie gewinnen gute Aufhänger für die nächste Kontaktaufnahme und reagieren souverän bei Fragen und Einwänden des Kunden.
INHALT	<ul style="list-style-type: none">• Die 5 wichtigsten Eckpunkte für Ihren Telefon-Erfolg• 3 kleine Schritte zum „JA“ Ihres Kunden• Kennen Sie Ihren Kunden?• Was wollen Sie erreichen? – Das „Spiel“ mit der (Neu-)Gier des Menschen• Glaubwürdig – sympathisch – entschlossen – erfolgreich: Widerspruch oder Selbstverständlichkeit für den Berater/Verkäufer• Ihr persönliches Telefonkonzept
TERMIN/ORT	22.04. - 23.04.2015 im Raum Münster
TRAINER	Bernhard Zynga, selbständiger Berater und Trainer
IHRE INVESTITION	520 Euro zzgl. Bewirtungs- und Übernachtungskosten