



An die Kreditgenossenschaften

Rundschreiben A291/2015

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

Rösrath, 02.12.2015

Modul VC6501

Telefonische Terminvereinbarung für das Kundenbeziehungsmanagement

Zielgruppe: Kundenberater und -betreuer, Serviceberater



Sehr geehrte Damen und Herren,

Sie haben erfolgreich den Beratungsprozess des "Kundenbeziehungsmanagements" in Ihrem Haus eingeführt? Allerdings ist die Terminquote Ihrer Berater noch nicht ausreichend? Wünschen Sie sich mehr Termine mit Kunden, zu denen Sie bisher nur wenig Kontakt hatten?

In unserem Training erlernen Ihre Berater, wie sie die erforderliche Sicherheit bei der telefonischen Terminvereinbarung für KBM-Gespräche gewinnen - denn nur eine angemessene Anzahl an qualifizierten Terminen sichert Ihren nachhaltigen Vertriebs Erfolg. Nutzen Sie die Telefonate für eine verbindliche Terminierung und festigen so die Beziehung zu Ihren Kunden.

Geben Sie allen Kunden die Chance, Ihre Einladung zur ganzheitlichen Beratung anzunehmen!

Haben Sie Fragen zu dem Training oder wünschen Sie eine individuelle Konzeption für Ihr Haus? Dann freue ich mich auf Ihren Anruf!

Mit freundlichen Grüßen
Rheinisch-Westfälische Genossenschaftsakademie

gez. Manfred Schlösser gez. Alexander Koll

Übrigens: Dieses Training kann auch auf zentrale Kundenservicecenter oder Outboundteams ausgerichtet werden.

Qualifikation braucht einen Partner. www.rwga.de



VC6501 Telefonische Terminvereinbarung für das Kundenbeziehungsmanagement

ZIELGRUPPE

Kundenberater und -betreuer
Serviceberater

IHR NUTZEN

- Sie lernen das strukturierte Telefongespräch zur Terminvereinbarung eines KBM-Gesprächs
- Sie können innerhalb kürzester Zeit mit Mitgliedern und Kunden einen Dialog aufbauen
- Sie vereinbaren verbindliche und qualifizierte KBM-Termine
- Sie können Ein- und Vorwände entkräften und auflösen
- Sie freuen sich auf Telefonate mit Kunden, bei denen Sie bisher wenig oder keinen Kontakt hatten

INHALT

- administrative Grundlagen der Terminakquise
- harmonische Gesprächskurve von der Begrüßung bis zur Verabschiedung
- positives und kundenorientiertes Gesprächsklima schaffen
- die Kunst des Zuhörens
- Einwand- / Vorwandbehandlung
- positive Redewendungen
- Erstellung Telefonleitfaden für verbindliche und qualifizierte Termine
- Terminsicherung

In diesem Training werden Kunden live angerufen und verbindliche Beratungstermine vereinbart. Jeder Teilnehmer benötigt somit rund 50 Kundenadressen mit Rufnummer.

PREIS/TERMIN/ORT

nach individueller Abstimmung

TRAINER

Marion Hauptführer, selbst. Trainerin i. A. der RWGA
Frau Hauptführer ist eine erfahrene und langjährige Kommunikationstrainerin für den Bereich Telefonmarketing.

Dieses Training kann auch auf zentrale Kundenservicecenter oder Outboundteams ausgerichtet werden.