

A close-up photograph of a person's mouth wide open in a shout, with a hand holding a metal can to their mouth. The can is held like a megaphone, and a white straw is visible inside the can. The background is a plain, light blue.

**Mitarbeiterseminar:**

**Wirkungsvoll kommunizieren, überzeugend beraten und verkaufen am Telefon**

**25. Januar und 26. Januar 2018 im Sekretariat VSEMH, Güterstrasse 78, Basel**

## **Mitarbeiterseminar:**

### **Wirkungsvoll kommunizieren, überzeugend beraten und verkaufen am Telefon**

**Seminarziele:** Das Ziel des Seminars ist die Vermittlung von Techniken zur verkaufsbewussten Kommunikation und für überzeugende Beratungs- und Verkaufsgespräche am Telefon. Die TeilnehmerInnen kennen Wege, die Kundenbeziehungen mittels Telefon planmässig zu verstärken, Konfliktsituationen sicher zu meistern, mit System neue Kunden und Aufträge zu gewinnen sowie selbstbewusst am Telefon zu verhandeln und Preise durchzusetzen.

**Teilnehmerkreis:** MitarbeiterInnen in Unternehmen, die mit Geschick und Können Kundentelefonate meistern möchten.

#### **Durchführungsort und -termin**

**Ort:** Sekretariat des VSEMH  
c/o Handel Schweiz  
Güterstrasse 78  
4053 Basel  
☎ 061 228 90 30  
<http://www.handel-schweiz.com/de/Verband/Geschaeftsstelle/Lageplan>

#### **Datum / Zeit (zweitägiges Seminar):**

**Donnerstag, 25. Januar 2018:** 9.15 Uhr – 17.00 Uhr

**Freitag, 26. Januar 2018:** 8.15 Uhr – 16.00 Uhr

**Referentin:**



**Frau Danielle L. Cuoni**

Frau Cuoni ist Prokuristin und Consultant bei der Dynaconsult AG. Sie führt Coachings und Seminare zum Thema Kommunikation durch und leitet dieses Seminar für den VSEMH seit Jahren.

### **Inhaltsübersicht eingehende Anrufe:**

- Zyklus einer Kundenbeziehung
- Markt gerechtes und Markt gerichtetes Denken und Handeln
- Telefonetikette und Gesprächsstruktur: „Die vier B“, Stufen und Vorgehen
- Weiterleiten eines Telefonanrufs und Wiederaufnahme des Telefongesprächs
- Technik des Zuhörens, keine Annahmen treffen, Fragetechniken
- Grundgesetze der Kommunikation
- Wahrnehmungskanäle und Formulierungen – NLP im Überblick
- Die 6 schlimmsten Telefonfloskeln
- Beanstandungen, Kritik, Reklamationsbehandlung
- Persönliche Angriffe - Das „WOW“-Dreieck
- Unangenehme Anrufe an den Kunden - WEBARD
- Kreditgewährungsgespräche - Einkaufsgespräche, Wie bereite ich mich vor?

### **Inhaltsübersicht ausgehende Anrufe**

- Aktives Telefonieren – System ISMAK
- Wie strukturiere ich das ausgehende Gespräch - AGIERE!
- Gewinnende Formulierungen
- Einfluss nehmen durch Aufzeigen des Kundennutzens im Sie-Prinzip
- Mit Kundeneinwänden umgehen können
- Der Preis als Stolperstein - Preisargumentation, die 7 Klaviertasten
- Resultat anstreben - Wie führe ich den Kunden zum Kaufentscheid?

Die Nachbearbeitung sicherstellen  
Meine persönlichen Ziele

**Teilnehmer:** 5 - max. 10 TeilnehmerInnen (Die Plätze werden nach Eingang der Anmeldung vergeben. Bei Bedarf wird ein weiterer Termin angeboten)

**Methoden:** Interaktiv, mit vielen Übungen und Rollenspielen. Locker, kurzweilig, bedürfnisgerichtet.

**Unterlagen:** Die Seminarunterlagen werden in der Veranstaltung abgegeben

**Übernachtungen:** Falls Sie eine Übernachtungsmöglichkeit benötigen, setzen Sie sich bitte mit dem Sekretariat in Verbindung.

**Kosten:** **Mitglieder SSHV und VSEMH:** CHF 750.- / Person inkl. Unterlagen, Mittagessen und Kaffeepausen (+8% MwSt)

**Anmeldetermin: Freitag, 05. Januar 2018**

**Anmeldung formlos per Email an  
oder mittels beiliegendem Anmeldetalon**

[habt@handel-schweiz.com](mailto:habt@handel-schweiz.com)

**Ihr Kontakt:**

Hildy Abt

☎ 061 228 90 30

[habt@handel-schweiz.com](mailto:habt@handel-schweiz.com)

**Anmeldetalon „Wirkungsvoll kommunizieren, überzeugend beraten und verkaufen am Telefon“ vom 25. und 26. Januar 2018**

**Firma:**

---

**Strasse:**

**PLZ/Ort**

**Tel.:**

---

**Name:**

**Vorname:**

**Email:**

---

**Name:**

**Vorname:**

**Email:**

---

**Name:**

**Vorname:**

**Email:**

---

**Datum**

**Firmenstempel / Unterschrift**

---

**Anmeldung schriftlich an:**

**Verband Schweizerischer Edelstahl-  
und Metallhändler VSEMH  
Postfach 656  
Güterstrasse 78  
4010 Basel**

**oder per FAX 061 / 228 90 39**

**Herzlichen Dank für Ihre Anmeldung.**