

## Telefontraining:

### „Telefonverkauf 4.0 - So kaufen Kunden BEI IHNEN am Telefon“

## Zielerreichung:

- viele Abschlüsse direkt am Telefon erreichen
- auch höherpreisige Lösungen verkaufen, Upselling & Cross-Selling
- effiziente und nicht zu lange Telefonate
- mehr verkaufen und Umsätze steigern
- mehr Spaß und Erfolg beim Verkaufen am Telefon

## Zielgruppe:

- Fach- und Führungskräfte aus dem Vertrieb, Verkauf und Außendienst
- Key-Account-Manager, Account-Manager

## Inhalte:

- die perfekte Meldeformel (die ersten Sekunden sind entscheidend)
- Anrufer professionell abholen
- und gleich ein gutes und sicheres Gefühl geben
- Bedarfe richtig erfragen - die Frage gewinnt
- Interesse wecken
- mit Ablehnung immer positiv umgehen (keine Zeit, zu teuer)
- souveräne Einwandbehandlung und positiv überraschen
- der Telefonleitfaden für mehr Struktur im Gespräch
- originelle Gesprächseinstiege, die das Interesse wecken
- effektive Fragetechniken, die den Anrufer in den Mittelpunkt stellen mit seinen Motiven und Wünschen
- mit dem Kundennutzen formulieren
- der richtige Umgang mit dem Preis
- am Telefon verkaufen
- Zusatzkäufe generieren: Up-Selling, Cross-Selling
- wie erreiche ich Verbindlichkeit beim Angerufenen?
- den Sack zumachen und gekonnt die nächsten verbindlichen Schritte einläuten
- wie bleibe ich so positiv in Erinnerung, dass ich im Bedarfsfall von meinem Wunschkunden angefragt werde?

### Methoden:

- Verhaltenspräferenzen am Telefon erkennen (LIFO = Orientierung)
- In Rollen-Gesprächen Beispiele aus dem Tagesgeschäft trainieren
- Handouts während des Telefontrainings
- Einzel- und Gruppenarbeit
- Power-Point und Flipchart (Arbeit in virtuellen Räumen falls Online)
- Feedback-Runden mit viel Wertschätzung nach Übungen & Telefonaten

Sie erhalten: Handouts zum Seminar, ausführliche Seminarunterlagen und Teilnehmer-Zertifikate

### Zeiten und Preise:

von 09 – 17 Uhr in **Präsenz** in den jeweiligen Städten

- Durchführung in einer ausgewählten Lokation – Bekanntgabe Seminarort 2 Wochen vor Seminarbeginn
- Bewirtung, Snacks, Obst und Getränke
- Einlass ab 08:45 Uhr

**Online mit MS Teams** von 08:45 – 12 Uhr und 13 – 16 Uhr

Voraussetzungen: Online mit Kamera, Mikrofon und zusätzlichem Kopfhörer

Preise finden Sie unter „Informationen“

Buchungslink: <https://www.elke-kloefer.de/telefonseminare/telefonverkauf/>



**Elke Klöfer**  
Telefon-Trainings  
Römerstr. 2  
D-65719 Hofheim am Taunus

**Mobil:** 0173 174 36 22

**E-Mail:** [info@elke-kloefer.de](mailto:info@elke-kloefer.de)

**Web:** <https://www.seminare-telefon.de>

Kundenstimmen auf Google : <https://shtrnr.link/elke-klöfer-bewertungen/>

---

#### SEMINARE

Professionalität und Wachstum  
in Vertrieb und Service

zertifizierter Lifo-Analyst und Business Coach  
Seminarleiterin für Fach- und Führungskräfte

Anmeldungen und Buchungen  
unter [www.elke-kloefer.de](http://www.elke-kloefer.de)