

# Telefonmarketing

- Zugangsvoraussetzung:** Interessenten mit Berufsabschlüssen verschiedener Fachrichtungen, bei Eignung auch ohne Berufsabschluss möglich; gute kommunikative Fähigkeiten; verbindliches Aufnahmegespräch.
- Zielsetzung:** Qualifizierung für den Einsatz im expandierenden Bereich der telefonischen Kundenberatung und -betreuung durch Vermittlung kommunikativer und kundenorientierter Kompetenzen.
- Dauer:** 4 Wochen
- Termin:** z. B. 11.10. bis 05.11.2010  
weitere Termine auf Anfrage
- Seminarzeiten:** Montag - Freitag  
8:00 Uhr bis 15:30 Uhr
- Seminarort:** Seminarzentrum Göttingen GmbH & Co. KG Call Center Akademie®  
Badensche Str. 24  
10715 Berlin
- Tel: 030 8862393-55  
Fax: 030 8862393-50  
Mail: berlin@call-center-online.de
- Ansprechpartnerin:** Petra Neubert  
Mobil: 0160 6110740  
Mail: petra.neubert@call-center-online.de
- Förderung:** Bei Vorliegen der individuellen Voraussetzungen kann die Maßnahme durch die Agenturen für Arbeit oder die JobCenter gefördert werden.



# Inhalte

- 1. Arbeitsplatz Call-Center** **8 Sem.-Std.**
  - /// Entwicklung von Call-Centern
  - /// Aufbau und Organisation
  - /// Aufgabenfelder im Call-Center
  - /// Anforderungen, Einstiegs- und Entwicklungsmöglichkeiten
  
- 2. Grundlagen professioneller Gesprächsführung** **8 Sem.-Std.**
  - /// Begrüßung und Verabschiedung
  - /// Freundlicher und positiver Umgang mit Kunden
  - /// Aktives Zuhören
  
- 3. Besonderheiten der Kommunikation am Telefon / Techniken** **24 Sem.-Std.**
  - /// Grundlagen des Telefonverhaltens
  - /// Besonderheiten der telefonischen Gesprächsführung
  - /// Telefonübungen
  
- 4. Argumentation und Einwandbehandlung** **24 Sem.-Std.**
  - /// Beschwerden als Chance erkennen
  - /// angemessener Umgang mit Einwand und Beschwerden
  - /// positive Sprache
  - /// Frage- und Argumentationstechniken
  - /// Vermeidung von Konfliktsituationen
  - /// praktische Übungen / Rollenspiele
  
- 5. Sprech- und Sprachtraining** **16 Sem.-Std.**
  
- 6. Aktives Telemarketing – Inbound / Outbound** **56 Sem.-Std.**
  - /// aktives Telefonieren am Beispiel der Kundenberatung
  - /// Terminvereinbarung
  - /// Akquise und Neukundengewinnung
  - /// Telesales – Kaufmotive, Kaufsignale, Abschlusstechniken
  - /// Umgang mit verschiedenen Kundentypen
  - /// Telefonieren mit Geschäftskunden (Verbindungswege zum Ansprechpartner)
  - /// Der Umgang mit Gesprächsleitfäden
  - /// Behandlung von Vorwänden und Einwänden / Reklamationsbearbeitung
  - /// Überzeugungsstrategien
  - /// Bedarfsanalyse und Angebot
  - /// Umgang mit den eigenen Ressourcen und Stressbewältigung
  - /// Praktische Übungen
  
- 7. Verkaufstraining (ggfs. 1 Tag Praxistraining im Call-Center)** **16 Sem.-Std.**
  - /// Grundlagen der Verkaufspsychologie
  - /// Verkaufspotentiale erkennen und nutzen
  - /// Kundentypen und Bedarfe erkennen
  - /// abschlussorientierte Gesprächsführung
  
- 8. AC-Übungen, Vorbereitung auf Auswahlverfahren** **8 Sem.-Std.**

**Gesamt 160 Sem.-Std.**