
Kurskatalog

Comelio



Inhaltsverzeichnis

a. Standorte	3
1. Telefontraining	5
i. Beratung und Verkauf.....	5
b. Impressum	7

a. Standorte



Unsere Seminare finden an verschiedenen Standorten in der DACH-Region statt.

Öffentliche Seminare:

Unsere Seminare können Sie an unseren Standorten in Deutschland in Berlin, Dresden, Hamburg, München, Düsseldorf, Frankfurt und Stuttgart buchen. Nicht alle öffentlichen Seminare finden an allen Standorten statt. Doch gibt es die Möglichkeit, für Ihre Gruppe unsere Seminarzentren für ein individuelles Training zu verwenden.

In Österreich bieten wir Seminare in Wien und in der Schweiz in Zürich an.

Inhouse Seminare:

Wir sind regional flexibel und kommen auch gerne direkt zu Ihnen oder organisieren ein für Sie angepasstes Seminar in einem Tagungszentrum in Ihrer Stadt.

Deutschland



Berlin

Goethestraße 34
13086 Berlin

Tel: +49.30.8145622.00
Fax: +49.30.8145622.10



Dresden

Hotel Elbflorenz
Rosenstraße 36
D-01067 Dresden

Ibis Hotel Königstein
Prager Straße 9
01069 Dresden

Tel:
Fax:



Düsseldorf

Regus Business Centre
Stadttor 1
D-40219 Düsseldorf

Ecos Office Centre
Münsterstraße 248
40470 Düsseldorf

Tel: +49.211.6355642.00
Fax: +49.211.6355642.09



Frankfurt

Ecos Office Centre
Mainzer Landstraße 27-31
60329 Frankfurt

Tel: +49.69.1732068.30
Fax: +49.69.1732068.39



Hamburg

Wüpper Management Consulting GmbH
Zimmerstraße 1
22085 Hamburg

Tel: +49.40.2093499.60
Fax: +49.40.2093499.69



München

c/o SSM Rhein-Ruhr GmbH
Keltenring 2
82041 München

Tel: +49.89.3815686.00
Fax: +49.89.3815686.09

Comelio GmbH c/o SSM Rhein-Ruhr
GmbH Keltenring 2-4
82041 München



Stuttgart

Ecos Office Centre
Liebknechtstraße 33
70565 Stuttgart

Tel: +49.711.4605127.50
Fax: +49.711.4605127.59

Tropical Islands
Tropical-Islands-Allee 1
15910 Tropical Islands

Tropical Islands

Tel:
Fax:

Regus Business Center
Königstraße 10C
70173 Stuttgart

Akademie der Diözese
Rottenburg-Stuttgart
Tagungszentrum
Hohenheim Paracelsusstraße
91
70599 Stuttgart

1. Telefontraining



(i) Beratung und Verkauf



Übersicht

Kursnr.	1065824
Sprache	de
Dauer	1 Tag
Lieferart	Classroom
Kurstyp	
Zielgruppe	Mitarbeiter, Manager, Vertrieb, Key Account Management
Vorkenntnisse	Keine
Methode	Vortrag mit Beispielen und Übungen.
Kurslevel	Einsteiger



Termine

Berlin	Dresden	Düsseldorf
900,00 EUR	1.000,00 EUR	1.000,00 EUR
28-28 Aug 16-16 Okt 04-04 Dez	04-04 Sep 23-23 Okt 11-11 Dez	24-24 Jul 11-11 Sep 30-30 Okt 18-18 Dez
Frankfurt	Hamburg	München
1.000,00 EUR	1.000,00 EUR	950,00 EUR
31-31 Jul 18-18 Sep 13-13 Nov	07-07 Aug 25-25 Sep 20-20 Nov	14-14 Aug 02-02 Okt 25-25 Dez
		Stuttgart
		950,00 EUR
		09-09 Okt 27-27 Nov

Preise zzgl. lokale Steuern.



Kursbeschreibung

Kunden am Telefon begeistern, kompetent beraten, souverän mit Reklamationen umgehen und Abschlüsse sichern - das erfordert Geduld, Menschenkenntnis und Kommunikationsgeschick. Dieses praxisintensive Seminar hilft Ihnen durch Methoden und Übungen, Gesprächspartner am Telefon schnell richtig einzuschätzen und mit wenigen Worten zu überzeugen. Wirkungsvolle Techniken der Kommunikationspsychologie unterstützen Sie dabei, Interessen und Bedürfnisse Ihres Gesprächspartners zu ermitteln und gezielt anzusprechen. Auch unter Termin- und Erfolgsdruck wird es Ihnen gelingen, gegenüber Kunden, Lieferanten und Kollegen am Telefon freundlich und kompetent aufzutreten. Im Beschwerde- und Reklamationsfall helfen Ihnen aktives Zuhören und gezielte Fragen, sich in die Perspektive Ihres Anrufers zu versetzen. Jetzt können Sie Ihren Gesprächspartner in ruhigem Ton von Ihrem Angebot überzeugen, indem Sie seinen individuellen Nutzen ansprechen. Sie werden Geschäftspartner professionell betreuen, Ihr Unternehmen und Ihre Produkte überzeugend darstellen, Termine vereinbaren und Kaufabschlüsse erzielen. Nach diesem Seminar sind Sie in der Lage, neue und wirkungsvolle Gesprächsmethoden auch an Mitarbeiter und Kollegen zu vermitteln. Specials: Audio-Analyse, Seminarliteratur, Checklisten für Telefonberatung und -verkauf.



Kursinhalte

A. Einführung

(0.25 Tage) Kommunikations-, Verkaufs- und Motivationspsychologie - Grundlagen der Kommunikationsführung am Telefon - Professionelle Beratungs- und Verkaufstechniken am Telefon

B. Grundlagen

(0.25 Tage) Gesprächsvor- und -nachbereitung - Professionelle Gesprächsannahme - Meldeformel - Begrüßung - Selbstpräsentation am Telefon - Wirkung der eigenen Sprache und Stimme - Stimmübungen - Atemtechniken - Aktives Zuhören - Ebenen der Gesprächsführung - Erfolgreiche Fragetechniken - Problemanalyse - Telefonberatung - Gesprächsweiterleitung - Umgang mit verschiedenen Gesprächstypen - Rhetorik und Argumentationstraining - Verkaufstechniken – Stressmanagement am Telefon

C. Praktische Umsetzung

(0.5 Tage) Anrufe systematisch vorbereiten - Persönliche Telefonskripte analysieren und optimieren - Gespräche erfolgreich eröffnen - Trotz Telefon-Zentrale und Sekretariat durchgestellt werden - Gespräche zielgerichtet aufbauen - Kompetenz und Kundenorientierung vermitteln - Gespräche durch Fragetechniken steuern - Aktiv zuhören - Interessen und Bedürfnisse erkennen - Den Kundenbedarf analysieren - Schlüsselinformationen verarbeiten und dokumentieren - Die eigene Stimme wirksam einsetzen - Die richtigen Worte finden - Eine positive Gesprächsatmosphäre schaffen - Kunden begeistern - Lösungen präsentieren - Souverän mit Beschwerden und Reklamationen umgehen - Einwände entkräften - Vertrauen gewinnen - Termine vereinbaren - Abschlüsse sichern - Telefonate als Mittel der Kundengewinnung und Kundenbindung einsetzen - Anspannung und Zeitdruck meistern - Mit schwierigen Kunden souverän umgehen - Kommunikationsfehler erkennen und vermeiden

b. Impressum



Comelio GmbH
Goethestr. 34
13086 Berlin
Germany

- Tel: +49.30.8145622.00
- Fax: +49.30.8145622.10

- www.comelio.com | [.de](http://www.comelio.com.de) | [.at](http://www.comelio.com.at) | [.ch](http://www.comelio.com.ch)
- www.comelio-seminare.com
- info@comelio.com
- <https://www.facebook.com/comeliogroup>
- <https://twitter.com/Comelio>