

Umgang mit schwierigen Kunden am Telefon für Auszubildende im Vertrieb

Teilnehmerzahl: 8

1. Tag: 09.00 bis 17.00 Uhr

Vormittag I 09.00 Uhr		<p>Einstieg Kurze Vorstellungsrunde Klärung der Erfahrungen zum Thema Erwartungen an den Tag</p> <p>Thema: Gesprächssteuerung über Fragen und Strukturierungshilfen Kurze Inputs und Übungen zu Fragetechniken und zum Phasenablauf eines Gesprächs</p>
10.30 Uhr		
Vormittag II 10.45 Uhr		<p>Thema: Strategien im Umgang mit Einwänden Kurzer Input zu Einwandbehandlungsstrategien Übung: „Contra in the run“</p>
12.00 Uhr		
Nachmittag I 12.45 Uhr		<p>Fallbearbeitung mit „Live- Gesprächen“ 1-4 Kurze Vorstellung des Falls für die anderen Teilnehmer Durchführung des Gesprächs Individuelles Feedback nach jedem Gespräch Ableitung von wichtigen Do´s und Dont´s für ähnliche Gesprächssituationen</p>
14.30 Uhr		
Nachmittag II 14.45 Uhr		<p>Fallbearbeitung mit „Live- Gesprächen“ 5-8 Kurze Vorstellung des Falls für die anderen Teilnehmer Durchführung des Gesprächs Individuelles Feedback nach jedem Gespräch Ableitung von wichtigen Do´s und Dont´s für ähnliche Gesprächssituationen</p>
17.00 Uhr		<p>Zusammenfassung & Transfersicherung Bildung von Lernpartnerschaften Definition individueller Lernprojekte Vereinbarung von Zwischenterminen zur Umsetzung der Lernprojekte</p>

2. Tag: Follow-up nach vierwöchiger Umsetzungsphase 09.00 bis 16.00 Uhr

Vormittag I 09.00 Uhr		<p>Einstieg Erwartungen an den Tag Wiederholung der Inhalte aus Teil 1</p> <p>Gruppenarbeit: Aufbereitung Inhalte Teil 1</p>
10.15 Uhr		
Vormittag II 10.30 Uhr		<p>Erfahrungsaustausch zur Umsetzung der Lernprojekte</p> <p>Best-Practise-Sharing Reflecting Team zu ausgewählten Fällen der Teilnehmer</p> <p>Vertiefungsthema: Umgang mit Killerphrasen Übung „der heiße Stuhl“</p>
12.30 Uhr		
Nachmittag I 13.30 Uhr		<p>Vertiefende Rollenspiele</p>
14:30 Uhr		
Nachmittag II 14:45 Uhr		<p>Erarbeitung von typischen wiederkehrenden Einwänden der Kunden Reaktionsmöglichkeiten</p>
16:00 Uhr		<p>Zusammenfassung, Individuelle Umsetzungsplanung, Abschlussfeedback</p>

WICHTIGE Bemerkungen:

Am Nachmittag werden wir Ihre Fälle bearbeiten. Dabei gibt es 2 Alternativen:

1. **Das reale Gespräch am Telefon.**
Das ist die favorisierte Variante. Deshalb wäre es gut, wenn Sie für den zweiten Trainingstag einen Telefontermin mit dem entsprechenden Gesprächspartner vereinbaren.
2. **Das Gespräch in Form eines Rollenspiels**
Als „Notlösung“ - falls Sie Ihren Gesprächspartner nicht erreichen oder andere Gründe gegen ein Live-Gespräch sprechen - werden wir den Fall ähnlich wie im 1. Teil im Rollenspiel durchspielen.