ABG-Webinar: Signalerkennung bei Inbound-Kontakten: Aktive Ansprache und Generierung von Abschlüssen

WPSK-25001

Zielgruppe

Mitarbeiter im telefonischen Kundenkontakt

Ihr Nutzen

In diesem Modul erweitern die Teilnehmer ihr Wissen um die Qualitätsstandards in der Kommunikation im telefonischen Kundenkontakt zum Aufbau und zur Pflege einer engen Kundenbeziehung. Außerdem werden Vertriebschancen erkannt und genutzt, die sich aus Inbound-Kontakten ergeben:

- Sie erweitern ihre Kompetenz für eine gelungene kunden- und serviceorientierte Kommunikation am Telefon
- Die Teilnehmer nutzen eingehende Anrufe als Vertriebschance, sprechen aktiv unter Verwendung von Kundennutzenargumenten an und tätigen Abschlüsse
- Sie steigern einen höheren Zufriedenheitsgrad bei ihren Kunden
- Sie überzeugen durch professionelles Auftreten

Inhalt

- Der erste Eindruck am Telefon
- Die eigene Stimme als persönliches Wirkungsmittel kennen, pflegen und gekonnt einsetzen (Tipps und praktische Übungen hierzu)
- Die Wirkung von Sprache: positive Ausdrucksweise zur Schaffung einer guten Atmosphäre
- Gesprächsstandards am Telefon kennen und umsetzen
- Signalerkennung und professionelle Ansprache: Inbound-Kontakte für den aktiven Verkauf nutzen (anhand von Praxisbeispielen)
- Beherrschen und Anwenden von Kundennutzenformulierungen, um Kunden zum Abschluss zu führen

Voraussetzungen

Grundvoraussetzungen für die Teilnahme:

- Ein PC, Laptop oder Tablet
- Ein Headset mit Kopfhörer und Mikrofon
- Eine stabile Internetverbindung

Wir empfehlen Ihnen eine ruhige Umgebung.

Preisinformation

Preis: 190,- EURab dem 2. Teilnehmer liegt der Webinarpreis bei 70,- EUR pro Teilnehmer

Termin
24.10.2025

Ort
Digital

Preis
220,00 €

Dozent(en)
Andrea Schmidl

Ansprechpartner
Matthias Regnat
08461/650-1314
matthias.regnat@abg-bayern.de
Andrea Meier
08461/650-1304
andrea.meier@abg-bayern.de

Buchen

ABG