

Ihre Trainerin:



Barbara Haas-Schöttli

PR-Beraterin mit eidg. Fachausweis
Spezialisiert in Kommunikation und Erwachsenenausbildung
Selbständig seit 1985 - mehr als 25 Jahre Erfahrung
Perfekt zweisprachig **Deutsch** und **Französisch**

Teilnehmer aus allen Branchen

Kundenorientierung für alle Mitarbeiter?

**Verlangen Sie ein firmeninternes Training
mit massgeschneidertem Programm**

Themen:

- Kundenorientierung am Telefon, hauptsächlich Inbound
- Beschwerdemanagement: Reklamation als Chance!
- Verkaufschancen erzeugen und nutzen - Outbound
- Neukundenakquisition
- Kundenorientierte Korrespondenz: Briefe und E-Mail
- Erfolgreich beraten und verkaufen:
face to face: bei Kunden, am Schalter, im Geschäft, an Messen
- Mitarbeiterführung
- Zeit- und Stressmanagement

Was sind Ihre Themen?

Sprechen wir darüber, es lohnt sich!

www.bhs-training.ch oder rufen Sie direkt an: **079 622 61 46**

Für Spitzenqualität in Kundenbeziehung

Praxis Seminar

Kundenorientiert verhandeln

2 Tage intensiv

Erfolgreich verkaufen

1 Folgetag



BHS-Training
Route de Chaulin 41
CH-1817 Brent-Montreux
021 983 18 83 Telefon
021 983 18 87 Fax
079 622 61 46 Mobile

www.bhs-training.ch
www.formation-vente.ch

2 Tage: Intensiv und Praxisorientiert

Programm

Teilnehmer

Alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt: Front & Back Office, Kundendienst, Aussendienst, Verkaufschefs, Buchhaltung, Sekretärin, Direktionsassistentinnen

Ihre Ziele

Im 2-tägigen Basiskurs werden folgende Punkte optimiert:

- ✓ Telefonische Visitenkarte: freundlich - hilfsbereit - kompetent
- ✓ Kundenorientierung und Service Kultur
- ✓ Selbstsicherheit und Motivation bei Reklamationen
- ✓ Lösungsorientiertes Verhandeln in schwierigen Situationen
- ✓ Beherrschung von Stress- und Zeitmanagement

Am 3. Folgetag wird **Erfolgreich verkaufen** trainiert

- ✓ Siehe rechts unten Praxis-Training

Trainingsmethoden & Didaktik

Die Teilnehmer bleiben aktiv dabei: die begrenzte Teilnehmerzahl erlaubt interaktives vorgehen, Gruppenarbeit mit Erfahrungsaustausch, Rollenspiele + persönliches Feedback. Spannendes Klima: so lernt man am besten!

Garantierten Erfolg

- **Begrenzte Teilnehmerzahl** erlaubt Praxis-Beispielarbeit
- **Szenario-Erarbeitung** mit logischem Leitfadensystem
- **Praxistraining** im ambulanten Telefonlabor
- **Transferhilfen**: sofortige Anwendung im täglichen Einsatz
- **Coaching** nach dem Kurs per Telefon oder Mail: kostenlos!

Was sagen die Teilnehmer?

- Konkret, motivierend, entspannt, keine Theorien - 2 gut investierte Tage !
- Unentbehrlich für Spitzenkundenkontakt, gute Tipps für Stressreduktion !
- BHS hat grosse Praxis-Erfahrung und teilt sie mit Humor mit !
- Psychologische Aspekte und Lösungsdenken sehr interessant + nützlich !
- Alle Leute mit Kundenkontakt sollten diesen Kurs besuchen: Danke !

Ihre Kunden spüren sofort den Unterschied !

www.bhs-training.ch

• Wie gewinnen wir Kunden bereits am Anfang für uns?

Telefonische Visitenkarte: wie nutzen wir die ersten 3 Eindrücke?

Profi-Weiterleitung statt: *er ist leider nicht da, in Sitzung, ich weiss nicht wann er kommt...*

• Wie schaffen wir rapid eine gute Vertrauensbasis?

Motto: "*Bei mir sind Sie genau richtig, ich helfe Ihnen jetzt sofort weiter*"

Gut gefragt und aktives Zuhören ist halb verkauft!

Wie halten wir Versprechen und was tun, wenn es einmal nicht geht?

• Reklamation als Chance zur Reklame

5 tödliche Fehler bei schwierigen Gesprächen

Wie beruhigen wir ärgerliche, arrogante oder aggressive Menschen?

Wie führen wir Lösungsgespräche statt Problemdiskussionen?

Wie sagen wir bestimmt und dennoch freundlich NEIN?

• Seine Persönlichkeit richtig einsetzen

Wie wandeln wir Stress in Herausforderung um und fördern Motivation?

• Praxis-Training

◇ **Empfang und Weiterleitung der Anrufe**

◇ **Reklamation als Reklame**

◇ **Lieferterminverschiebung**: wie teile ich es proaktiv und konstruktiv mit?

◇ **Mahnungen**: wie gehe ich bestimmt und dennoch diplomatisch vor?

Kunden deren Beschwerde gut gelöst wurde,
sind **6 mal treuer** als diejenigen die nie reklamiert haben !
Und sie **erzählen es weiter**... unzufriedene leider auch !

1 Folgetag

Erfolgreich verkaufen

• Praxis-Training

◇ **Offerten nachfassen**: wie kann ich effizient vorgehen?

◇ **Zusatzverkäufe**: wie biete ich sie geschickt bei jeder Bestellung an?

◇ **Neukundenakquisition**: wie erhalte ich einen Termin?

◇ **Abschliessen**: angenehm und ohne Druck

◇ **Einwandbehandlung** mit geschickten Antworten

Reservieren Sie jetzt Ihren Platz am Praxistraining – max. 12 Teilnehmer