

## Telefon 4:

### Telefon und Betriebswirtschaft – Freier Kopf und volle Kasse

Was kostet Sie ein Kunde mit übertriebenen Ansprüchen? Zeit, Geld, Nerven?

Was können Sie sparen, wenn Sie schon bei der Anfrage besser erkennen können, ob sich der Auftrag lohnt?

Inhalte:

1. Kunden mit übertriebenen Ansprüchen. Welchen Typen haben Sie vor sich?  
5 + 1 Kundentypen besser erkennen und führen. Welche Ansprüche stellen der Kunde? Welches Bedürfnis können Sie dem Kunden erfüllen ohne auf seinen eigentlichen Anspruch einzugehen?
2. Lohnt sich der Auftrag für uns?
  - 2.2. Welche Hinweise gibt ein potenzieller Kunde schon im ersten Telefonat?
  - 2.3. Wie genau können Ihre Fragen dazu lauten, um schnell am Telefon herauszufinden, ob Sie diesen Kunden haben möchten?

**Mini-Exkurs mit der Erarbeitung von ersten Ansätzen:**

1. Mit welchen Kunden machen Sie den größten Gewinn?
2. Welches Produkt und welche Kundengruppe ist die dankbarste?
3. A) Welche Kunden wollen Sie? B) Welche lieber nicht? C) Was macht Ihnen und Ihren Mitarbeitern den meisten Spaß?

Nehmen Sie sich diesen Nachmittag Zeit. Investieren Sie in mehr Klarheit und Ausrichtung!

**Seminarmethode:**

- Kurzvortrag und Diskussion
- Gruppenarbeiten
- Praxisbezogene Übungen, denn: Lernen ist Erleben
- Auswertung und Erkenntnisaustausch

**Zielgruppe:** Chefs und Betriebsleiter im Idealfall MIT ihren Telefonisten/innen

**Gruppengröße:** maximal 15 Teilnehmer

**Die Trainerin:**

Britta Odenthal ist seit 30 Jahren ausgebildete Kommunikationstrainerin und Trainerin für aktivierende Lernsysteme. Die Teilnehmer werden von Anfang an aktiviert und einbezogen, so dass der höchstmögliche Nutzen entsteht. Sie hat branchenübergreifend zahlreiche Unternehmen in ihrer Vertriebsausrichtung unterstützt.

<https://www.impulsmarketing.com/referenzen/>

**Gruppengröße:** max. 12 Teilnehmer bis 15 Teilnehmer

**Termin:**

**Dauer:** 13.30 bis 17.00 Uhr mit 30 Minuten Pause und Snack