



Trainingsprogramme

100 % am Kunden



Ihr Anrufer von Heute ist der Kunde von Morgen!

In meiner beruflichen Laufbahn habe ich viele schöne, spannende, verrückte, aber auch sehr anstrengende Telefonate geführt.

Die Angst vor dem „ersten Mal“ quälte auch mich. Doch nachdem ich diese Telefonate erfolgreich absolviert hatte, wurden sie für mich zum Sport, ja sogar zur Liebe und Leidenschaft – mein Jagdfieber war ausgebrochen.

Täglich höre ich das Defizit aus allen Branchen, allen Etagen und Abteilungen. Dabei ist der erste Eindruck so entscheidend. Kaufe ich da, fühle ich mich dort wohl.

Hand aufs Herz:

Wissen Sie, wie Ihre Kunden von Ihren Mitarbeitern bedient werden?

Sind sie freundlich und bieten sie Ihren Kunden den gewünschten Service an?

Was ist mit dem aktiven Vertrieb?

Warten Ihre Mitarbeiter, dass die Kunden vom Himmel fallen?

Bei meinem Training haben die Mitarbeiter Spaß und Freude. Sie erkennen, dass sie mit einem Lächeln, gepaart mit hoher Professionalität und fachlicher Kompetenz, Türöffner für neue Märkte sind.

Die Geschäfte werden unter Menschen gemacht und Menschen machen die Geschäfte.

Ich freue mich auf Ihre Anfragen für Ihr ganz persönliches Coaching.

Andrea Mannhardt

Meine Schwerpunkte:

- **Theorie und Praxis** werden in allen Programmen kombiniert.
- Die Teilnehmer sollen nicht nur Wissen, sondern zu **100 % Praxis** erlernen.
- **Individuelles Training** – abgestimmt auf Ihr Unternehmen und den einzelnen Teilnehmer.
- **Motivation, Freude und Spaß** ist der Schlüssel zur erfolgreichen Umsetzung.
- Ich trainiere Ihre Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen in der **gewohnten Umgebung**. So sparen Sie Zeit und Kosten.

Meine Trainingsprogramme:

Das 3 x 3 Erfolgsprinzip - aus der Praxis für die Praxis lernen

Zuhören – motivieren – Lust auf den Vertrieb und die Telefonie wecken?

Vertrieb im 21. Jahrhundert - Teil 1

Praxisnah lernen - 100% am Kunden

Vertrieb im 21. Jahrhundert - Teil 2

Praxisnah umsetzen - 100% am Kunden

“Training on the Job”

Einzel - Coaching am Arbeitsplatz

“Training on the Job”

Akquise -Training am Arbeitsplatz

Workshop für Berufseinsteiger und Auszubildende

Von Anfang an motiviert telefonieren und Kunden richtig gewinnen

Grundlagen der Telefonie - „der Ton macht die Musik“

Knigge - Richtig telefonieren mit der unterhaltsamen Lern-CD aus der Praxis





“Andrea Mannhardt hat uns während der heißen Phase innerhalb des SEPA-Re-Mandatierung-Projektes sowohl in quantitativer als auch in qualitativer Hinsicht hilfreiche Dienste erwiesen. Sie konnte sich innerhalb kürzester Zeit in die komplexe Finanzmaterie einarbeiten und somit in der Telefonaktion unsere Kunden kompetent und qualifiziert beraten und im direkten Gespräch auf den Rücklauf der SEPA-Mandate hinweisen. Wir sind aufgrund der hervorragenden Rücklaufquote von ca. 60 % mit der Aktion überaus zufrieden.”

Oliver Maß, Teamleiter Credit Services, Tech Data GmbH & Co. OHG

INHOUSE TRAINING

Zielgruppen

- Vertriebsmitarbeiter
- Key-Account-Manager
- Junior-Vertriebsmitarbeiter

Mitarbeiter, die:

- neue Vertriebswege suchen
- über den Tellerrand schauen
- den Telefonvertrieb mal ganz anders angehen wollen
- motiviert werden möchten

Teilnehmerzahl

3 – 4 Personen

Dauer

3 x 3 Erfolgsprinzip:

- 3 Tage beim Kunden vor Ort
- 3 Mitarbeiter hören beim Profi mit
- 3 Tage effektive Vertriebsunterstützung mit integrierten Lernprozessen

09:00 – 17:00 Uhr einschließlich Mittags- und Kaffeepausen

Kosten & Buchung

Informationen zu Kosten, Trainingsunterlagen und Buchungsmöglichkeiten finden Sie auf Seite 19.

Vertriebsunterstützung beim Kunden vor Ort

Das 3 x 3 Erfolgsprinzip - aus der Praxis für die Praxis lernen

Zuhören – motivieren – Lust auf den Vertrieb und die Telefonie wecken?

Kurzbeschreibung

Sie möchten Ihre Bestandskunden schon länger anrufen oder bei den Kunden mit Umsatzeinbrüchen einen Termin vor Ort machen? Neue Themen, wie der Telefonvertrieb, werden von den Mitarbeitern immer wieder auf die lange Bank geschoben?

Nützen Sie die effektive Vertriebsunterstützung mit dem integrierten Lernprozess für Ihre Mitarbeiter.

Als Profi mit mehr als 25 Jahren Vertriebserfahrung telefoniere ich in Ihrem Hause und in Ihrem Auftrag. Ihre Mitarbeiter hören dabei mit und lernen, wie die Gespräche im 21. Jahrhundert geführt werden. Die Mitarbeiter werden motiviert, können gerne selber zum Hörer greifen, lernen aus der Praxis und können das Gelernte so in ihr Tagesgeschäft mit einbinden.

Inhalt

- Telefonvertrieb zur Kundenbindung und Kundenrückgewinnung
- Ihre Dienstleistung am Markt platzieren
- Vertriebsunterstützung am Telefon für Ihr Unternehmen mit Ihren Mitarbeitern
- Effektive Unterstützung in Ihrem Vertrieb mit integriertem Lerneffekt
- Ihre Mitarbeiter sind Zuhörer und lernen für ihr Tagesgeschäft
- Ihre Mitarbeiter lernen, wie und was sie bei sich verbessern können
- Motivation der Mitarbeiter - im Vertrieb selbst zum Hörer greifen
- Aus der Praxis für die Praxis

Ziele

- Kundenbeziehungen aufbauen
- Kundenrückgewinnung, Zusatzverkäufe
- Kundenprojekte gewinnen
- Kundentermine generieren
- Die Kunden managen und sie kontinuierlich pflegen
- Bekanntheitsgrad Ihrer Firma steigern
- Motivation Ihrer Mitarbeiter und die Begeisterung für die Kundenpflege
- Ihre Mitarbeiter sind nicht nur Zuhörer, sondern sie brennen für die Sache



“Sie brauchen qualitativ hochwertige Kundenkontakte? Sie suchen nach einem akquisestarken und zielorientierten Vollblutverkäufer? Sie wollen Ihrem Vertrieb einen praxiserprobten Coach zur Seite stellen? Sie haben vor neue Märkte zu besetzen? Egal welche Aufgabenstellung Sie für Ihr Wachstum erkennen - buchen Sie Andrea Mannhardt und Sie können dieses To do als “erledigt” abhaken. Absolutes Powerhouse!”

Christoph Wainig, Channel Development Adobe Systems

INHOUSE TRAINING

Zielgruppen

- Vertriebsmitarbeiter
- Key-Account-Manager
- Junior-Vertriebsmitarbeiter

Mitarbeiter, die:

- neue Vertriebswege suchen
- über den Tellerrand schauen
- den Telefonvertrieb mal ganz anders angehen wollen
- motiviert werden möchten

Teilnehmerzahl

- Max. 4 Personen
- Exklusiv geschlossene Gruppe

Dauer

- 2 Tage komplett, Pause von ca. 3 - 4 Wochen für:
- Hausaufgaben, wie Übungen im Tagesgeschäft

Teil 1 - Theorie:

09:00 – 17:00 Uhr
einschließlich Mittags- und Kaffeepausen

Kosten & Buchung

Informationen zu Kosten, Trainingsunterlagen und Buchungsmöglichkeiten finden Sie auf Seite 19.

Gruppentraining exklusiv

Vertrieb im 21. Jahrhundert - Teil 1 (Theorie)

Praxisnah lernen - 100 % am Kunden

Kurzbeschreibung

Sitzen Ihre Mitarbeiter auf der rosa Wolke?

Wer heute auf einen fertig vereinbarten Termin vom Callcenter wartet, ist in diesem Kurs falsch. Auf dem Markt weht ein rauer Wind. Die rasante Entwicklung am Markt und in der Wirtschaft bedürfen eines feinen Fingerspitzengefühls.

Kundenbeziehungen aufbauen, mit Strategie neue Kunden finden und binden ist der Erfolg und die Botschaft dieses Kurses. Neugier, Lust auf Vertrieb, über den Tellerrand schauen, die Trends und den Markt beobachten gehören mit zu diesem Training.

Inhalt

Im 21. Jahrhundert ist alles anders! In dem 2-teiligen Kurs lernen Ihre Mitarbeiter

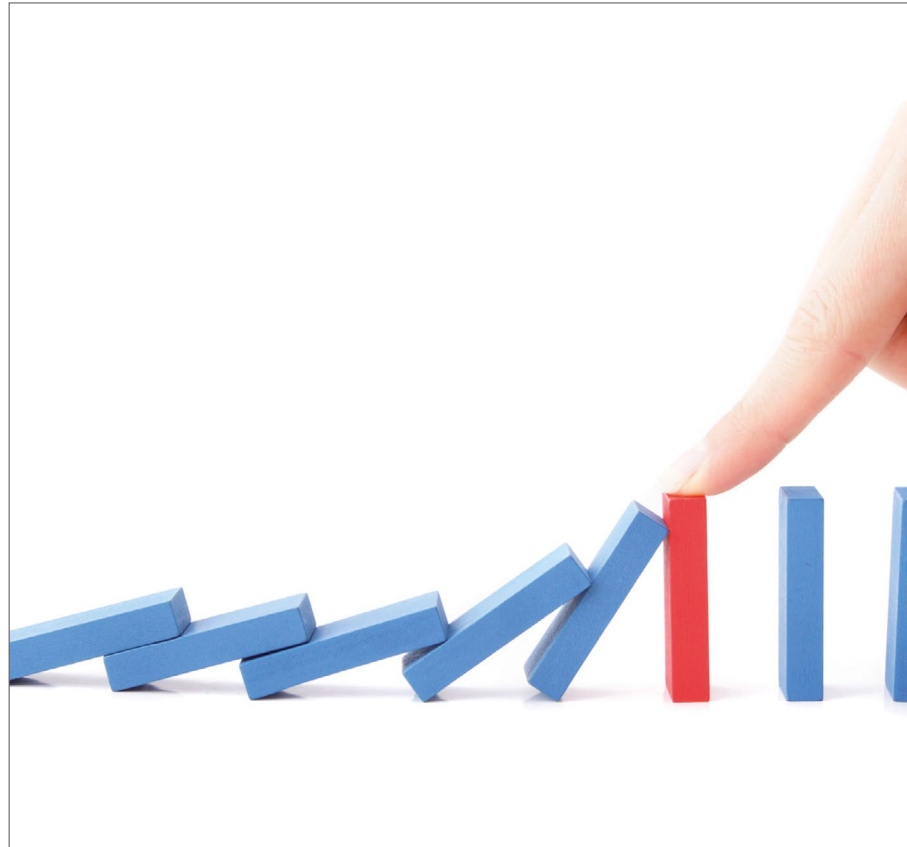
- Wie finde ich meine Wunschkunden?
- Welche Hilfsmittel stehen mir zur Verfügung?
- Wie viel Zeit muss ich dafür einplanen?
- Wie kann ich diese erfolgreich einsetzen?
- Wie beobachte ich Entwicklungen und Trends am Markt?
- Warum kann ein Callcenter die Arbeit für unser Unternehmen nicht erfolgreich durchführen?

Ziele

- Vertriebsmitarbeiter verstehen, wie sie das Netzwerk heute ausbauen können
- Zielkunden selber erfolgreich suchen und finden
- Zielgruppen selber definieren
- Wunschkunden erfolgreich suchen, finden, gewinnen
- Den Kundenbedarf erkennen
- Zwischen den Zeilen lesen und hören
- Feuer fangen...

Adressgenerierung: Adressen kaufen ist out, selbst ist der Mann/die Frau!

Teil 2 ►►►



„Die unmittelbare Ansprache an die Verkäufer ist bemerkenswert und fordert diese heraus.
Wir profitieren hier von Andrea Mannhardt und ihrem reichen Erfahrungsschatz.“

Martin Steyer, Vorstand Vertrieb und Marketing, printvision AG

INHOUSE TRAINING

Zielgruppen

- Vertriebsmitarbeiter
- Key-Account-Manager
- Junior-Vertriebsmitarbeiter

Mitarbeiter, die:

- neue Vertriebswege suchen
- über den Tellerrand schauen
- den Telefonvertrieb mal ganz anders angehen wollen
- motiviert werden möchten

Teilnehmerzahl

- Max. 4 Personen
- Exklusiv geschlossene Gruppe

Dauer

Teil 2 - Praxis:

- 2 Tage beim Kunden vor Ort
- Exklusiv geschlossene Gruppe

09:00 – 17:00 Uhr einschließlich
Mittags- und Kaffeepausen

Kosten & Buchung

Informationen zu Kosten,
Trainingsunterlagen und
Buchungsmöglichkeiten finden
Sie auf Seite 19.

Gruppentraining exklusiv

Vertrieb im 21. Jahrhundert - Teil 2 (Praxistraining)

Praxisnah umsetzen - 100 % am Kunden

Kurzbeschreibung

In Teil 2 des Programms „Vertrieb im 21. Jahrhundert“ geht`s zur Sache:
Heute ist Mitdenken und Mitgestalten die Botschaft.

Im Vertrieb ist ein neues Zeitalter angebrochen – der Kunde hat einen hohen Anspruch.
Gehen Sie auf seine Wünsche ein und hören Sie zwischen den Zeilen.
Bieten Sie ihm eine Lösung.

Inhalt

- Kurze Diskussion der Hausaufgaben aus Teil 1
- Vorbereitung auf die Praxis-Telefonate und den Wunschkunden
- Vorbereitung auf das Telefongespräch, Planung & Umsetzung
- Praxis-Telefonate - zwei Mitarbeiter arbeiten intensiv zusammen
- Wir rufen aktiv ihre neuen Wunschkunden an
- Diskussion & Verbesserungsmöglichkeiten
- Zahlen & Fakten
- Prozessmanagement, gezielte Wiedervorlagen
- Zeitmanagement & Motivation

Ziele

- Die Mitarbeiter sind jetzt von der neuen Vertriebsstrategie begeistert
- Finden mit den Tipps und Tricks Ihre Wunschkunden
- Neue Kunden begeistern und zum Stammkunden gewinnen
- Im Kopf des Kunden denken und Lösungen bieten
- Nachhaltige Kundenbindung im Vertrieb
- Positives Gesprächsklima: Sprache, Stimme als Wirkungsmittel
- Die richtige Motivation und innere Einstellung überdenken



“ADVANCED UNI BYTE GmbH (AU) ist eines der führenden Systemhäuser in Deutschland, wenn es um höchste Qualitätsansprüche bei der Speicherung und Verfügbarkeit von Unternehmensdaten geht. Durch ihre direkte, professionelle Art konnte ich viele Bausteine für meine regelmäßige Telefонтätigkeit übernehmen und verbessern. Unterm Strich kann ich Training on the Job jedem empfehlen.”

Torsten Vieler
Vertriebsinnendienst, Lösungsvertrieb, ADVANCED UNIBYTE GmbH, Reutlingen

INHOUSE TRAINING

Zielgruppen

- Vertriebsmitarbeiter
- Key-Account-Manager
- Junior-Vertriebsmitarbeiter

Mitarbeiter, die:

- neue Vertriebswege suchen
- über den Tellerrand schauen
- den Telefonvertrieb mal ganz anders angehen wollen
- motiviert werden möchten

Teilnehmerzahl

- 1 Mitarbeiter
- Zeitfenster von 1 – 4 Monaten
- Das individuelle „Training on the Job“ findet am Arbeitsplatz der Mitarbeiter statt.

Dauer

3 Tage beim Kunden vor Ort

09:00 – 17:00 Uhr einschließlich
Mittags- und Kaffeepausen

Kosten & Buchung

Informationen zu Kosten,
Trainingsunterlagen und
Buchungsmöglichkeiten finden
Sie auf Seite 19.

“Training on the Job”

Einzel - Coaching am Arbeitsplatz

Individuell - effektiv - motivierend

Kurzbeschreibung

Bei diesem exklusiven Einzel-Coaching wird Ihr Mitarbeiter über einen Zeitraum von zwei bis vier Monaten aktiv von mir begleitet. Wir gehen auf einzelne, individuelle Wünsche und Prozesse der Firma und des Mitarbeiters ein.

Durch die speziell entwickelte Methode „Training on the Job“ sind wir sehr nah am tatsächlichen Geschehen und übertragen das Gelernte sofort in die Praxis.

Sie erhalten nach dem ersten und letzten Trainingstag eine schriftliche Zusammenfassung mit Ergebnissen, offenen Themen und Informationen, welche Unterstützung der Mitarbeiter in Zukunft braucht.

Inhalt

- Wir erstellen gemeinsam einen Zeitplan
- Zeit- und Arbeitsplanung wird ganz genau unter die Lupe genommen
- Feste Tagesplanung, Zeitmanagement, Hilfsmittel
- Die Prozesse für den Arbeitsbereich erstellen wir gemeinsam
- Fragetechniken & Abschlusstechniken im Vertrieb
- Möglichkeiten der Selbstmotivation

Ziele

- Diskussion und Verbesserungsmöglichkeiten
- Möglichkeiten der Selbstmotivation
- Überzeugungskraft, Umgang mit Krisen
- Die richtige Motivation und innere Einstellung überdenken



“Durch ihre langjährige Berufserfahrung im Vertrieb, ihre IT-Marktkenntnisse und ihre angenehme Art am Telefon konnten unsere Mitarbeiter von Andrea Mannhardt in der Praxis profitieren. Schon während des Trainings wurden erfolgreich Termine vereinbart. Außerdem konnten unsere Mitarbeiter beim Profi mithören und das Gelernte in die Praxis umsetzen. Wir haben einen kompetenten Partner gefunden, der mit Herzblut dabei ist.”

Thomas Hiller, Vertriebsleiter DATAGROUP Stuttgart GmbH

INHOUSE TRAINING

Zielgruppen

- Vertriebsmitarbeiter
- Key-Account-Manager
- Junior-Vertriebsmitarbeiter

Mitarbeiter, die:

- neue Vertriebswege suchen
- über den Tellerrand schauen
- den Telefonvertrieb mal ganz anders angehen wollen
- motiviert werden möchten

Teilnehmerzahl

- 1 Mitarbeiter
- Zeitfenster von 1 – 4 Monaten
- Das individuelle „Training on the Job“ findet am Arbeitsplatz der Mitarbeiter statt.

Dauer

3 Tage beim Kunden vor Ort

09:00 – 17:00 Uhr einschließlich Mittags- und Kaffeepausen

Kosten & Buchung

Informationen zu Kosten, Trainingsunterlagen und Buchungsmöglichkeiten finden Sie auf Seite 19.

“Training on the Job”

Akquise - Training am Arbeitsplatz

Individuell - effektiv - motivierend

Kurzbeschreibung

Die Akquise und der erfolgreiche Erstkontakt am Telefon sind eine der schwierigsten Vertriebsaufgaben. Sie wird bei vielen Mitarbeitern regelrecht auf die lange Bank geschoben. Sie ist auch für viele Vertriebsmitarbeiter das rote Tuch. Kein Grund es nicht zu erlernen. Bei meinem Akquise-Training haben die Mitarbeiter Spaß, werden motiviert und fangen Feuer. Sie erkennen und entdecken ihre persönlichen Akquise-Stärken. Freude und Spaß stehen bei dieser Arbeit im Vordergrund. Sie werden motiviert und hören bei meinen Telefonaten mit.

Planen Sie drei Tage für drei Monate.

Inhalt

- Grundregeln der Akquise - kalt oder warm
- Wir erstellen gemeinsam einen Akquise-Vertriebsleitfaden
- Die Vorbereitung - der professionelle Akquise-Tag
- Zeitplanung, Zeitmanagement
- Positives Gesprächsklima: Sprache und Stimme als Wirkungsmittel
- Aktives Zuhören, ein JA hören, ein NEIN respektieren
- Fragetechniken richtig anwenden
- Kundenbedarf und Kundenbeziehung, Vertrauen aufbauen
- Die Akquise-Prozesse erstellen wir gemeinsam
- Lernen, wie Sie die Zuhörer begeistern können

Durch die speziell entwickelte Methode „Training on the Job“ sind wir sehr nah am tatsächlichen Geschehen, da wir das Gelernte sofort in der Praxis umsetzen. Das Tagesgeschäft, neue Produkte, Themen und Dienstleistungen werden in diesem Training mit eingebunden.

Ziele

- Die Akquise-Tage werden zur täglichen Routine
- Sicheres Auftreten am Telefon
- Kundenbedarf, Kundenbeziehung aufbauen
- Menschen am Telefon begeistern und überraschen
- Mit Einwänden richtig umgehen
- Mit den neuen Akquise-Prozessen neue Kunden gewinnen



“Einzigartige Servicephilosophie, perfektes Portfolio und überzeugende Performance machen Andrea Mannhardt zum idealen Partner für das gesamte Spektrum. Ich möchte Frau Mannhardt mitteilen: Was ich in Ihrer Schulung vor 1 Jahr gelernt und mir angeeignet habe, hilft mir sehr bei meiner täglichen Arbeit als Techniker.”

Mitarbeiter der Firma Allnet

INHOUSE TRAINING

Zielgruppen

- Berufseinsteiger
- Auszubildende

Teilnehmerzahl

4 – 6 Mitarbeiter

Dauer

- 1 Tag
- 09:00 – 17:00 Uhr einschließlich Mittags- und Kaffeepausen

Kosten & Buchung

Informationen zu Kosten, Trainingsunterlagen und Buchungsmöglichkeiten finden Sie auf Seite 19.

Workshop

Workshop für Berufseinsteiger und Auszubildende

Von Anfang an motiviert telefonieren und Kunden richtig gewinnen

Kurzbeschreibung

Der 1-Tages-Workshop ist der perfekte Workshop für Ihre Auszubildenden. Der Workshop ist praxisorientiert - mit vielen hilfreichen Beispielen aus dem beruflichen Alltag - und der perfekte Grundstein für Ihre Mitarbeiter, die neu und sicher im Berufsleben durchstarten möchten. Eine kleine und feine Mischung - von allem etwas dabei. Optimal für Berufseinsteiger und Auszubildende. Denn eine gute und praxisnahe Ausbildung ist heute wichtiger denn je.

Inhalt

- Allgemeiner Knigge & Regeln im Berufsleben
- Pünktlichkeit, der erste Eindruck entscheidet
- Vertrauen & Werte im Berufsleben
- Umgang mit Zeit: Tipps, Tricks, Zeit ist Geld, Zeitplanung, Zeitfresser
- Etikette im Büro: Handy, Kleidung im Büro, Privates im Büro
- Die Grundlagen - Grundregeln im Berufsleben
- Grundlagen von Kommunikation
- Knigge - Richtig telefonieren. Die Grundlagen der Telefonie
- Firmenkultur & Telefonkultur
- Die Grundlagen bei eingehenden sowie ausgehenden Telefonaten
- Umgang mit Krisen - wie kann ich mir helfen?
- Praktische Übungen und Fallbeispiele aus dem Berufsalltag
- Was bedeutet Datenschutz für mich als Mitarbeiter?
- Soziale Medien und ihre Folgen
- Datenschutz, firmeninterne Informationen, Umgang mit Geschäftsgeheimnissen

Ziele

- Sicheres Auftreten im Berufsleben und am Telefon
- Erkennen, was Zeitfresser sind
- Erkennen, welche Verantwortung der Mitarbeiter trägt
- Ausbildung als Chance nutzen



“Beim Händlerstammtisch referierte Andrea Mannhardt zu dem Thema: „Der Ton macht die Musik - Akquise, Telefonieren heute“. Von diesem Vortrag profitierten unsere Händler genauso wie vom anschließenden Training am Arbeitsplatz. Das Vertriebspartnerkonzept von Andrea Mannhardt wurde gemeinsam mit Konica Minolta bei neuen und bestehenden Partnern vor Ort umgesetzt. Die Zusammenarbeit mit Andrea Mannhardt zeigte deutlich auf, dass Qualität und Erfahrung den Unterschied ausmachen!”

Sales Manager Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH

INHOUSE TRAINING

Zielgruppen

- Alle Mitarbeiter, deren Handwerkszeug das Telefon ist, die Telefongespräche annehmen, weiterleiten und auch aktiv Kunden anrufen
- Empfang, Telefonzentrale, Auszubildende, Kundendienstmitarbeiter, Techniker, Sekretärin, Assistentin, Kundenbetreuer, Vertriebsmitarbeiter

Teilnehmerzahl

4 – 6 Personen

Dauer

1 Tag Inhouse-Training

09:00 – 17:00 Uhr
einschließlich Mittags- und Kaffeepausen

Kosten & Buchung

Informationen zu Kosten, Trainingsunterlagen und Buchungsmöglichkeiten finden Sie auf Seite 19.

Telefon-Training

Grundlagen der Telefonie - „Der Ton macht die Musik“

Knigge - Richtig telefonieren mit der unterhaltsamen Lern-CD aus der Praxis

Kurzbeschreibung

Telefongespräche sind die wichtigste akustische Visitenkarte eines Unternehmens. Eine höfliche und kundenorientierte Begrüßung prägt den ersten Eindruck des Anrufers, entscheidet über alle weiteren Kontakte und über eine Geschäftsbeziehung. In diesem Training lernen die Mitarbeiter die Bedeutung des Verhaltens am Telefon und welchen Beitrag sie dazu leisten können. Grundlagen, Etikette am Telefon, wie gehe ich mit einer brisanten Telefonsituation um - wie wichtig ist der erste Eindruck und was kann ich mit einem Lächeln alles erreichen?

Inhalt

- Die wichtigsten Grundlagen der Telefonie
- Telefonkultur der Firma
- Etikette am Telefon - so meldet man sich richtig, ein- und ausgehende Anrufe
- Die ersten Sekunden entscheiden über das künftige Kaufverhalten (ja oder nein)
- Wie wirke ich am Telefon - wie formuliere ich richtig?
- Beziehungsaufbau am Telefon & Vertrauen aufbauen
- Positives Gesprächsklima: Sprache und Stimme als Wirkungsmittel
- Hilfe, wie komme ich aus einer brisanten Situation heraus?
- Praktische Übungen und Fallbeispiele aus dem Berufsalltag

In diesem intensiven Workshop arbeiten wir intensiv mit den Praxisbeispielen aus der Arbeitswelt und dem Tagesgeschäft. Fragen und Wünsche der Teilnehmer werden in diesem Kurs mit eingebunden und praxisnah umgesetzt.

Ziele

- Telefonkultur erlernen und richtig anwenden
- Aktives Zuhören lernen
- Umgang mit den richtigen Worten und Argumenten
- Sicheres Auftreten am Telefon üben und mit Krisen umgehen
- Erkennen, dass Kundenbindung am Telefon beginnt
- Mit dem Kopf des Kunden denken, Service bieten
- Erkennen, dass jeder, der das Telefon bedient, Botschafter & Visitenkarte der Firma ist
- Allgemeine Knigge- und Telefonregeln nach dem Training im Alltag umsetzen



Konditionen & Unterlagen

Schnell und effektiv zu Ihrem persönlichen Training bei Ihnen vor Ort

Konditionen

Es handelt sich um feste Kurse, die sich mit anderen Trainingskursen sehr gut kombinieren lassen. Stellen Sie Ihre Trainingsprogramme selbst zusammen. Individuelle Wünsche für Ihre Firma und Ihre Mitarbeiter können wir gerne gemeinsam abstimmen.

Das Angebot erhalten Sie nach Ihrer Anfrage:

- ☎ Schicken Sie Ihre Anfrage per E-Mail, gerne auch die Abstimmung telefonisch
- ☎ Mit Angaben Ihres Wunschtermins erhalten Sie das Angebot zeitnah
- ☎ Zeitplanung, Abstimmung, Freigabe, Auftragsbestätigung
- ☎ Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Telesales & Marketing Andrea Mannhardt U.G. (haftungsbeschränkt).
- ☎ ... Und los geht's!

Unterlagen

Alle Teilnehmer erhalten folgende Unterlagen:

- ☎ Schulungsmappe
- ☎ Praxis-Telefonbuch
- ☎ Teilnahmebestätigung

- ☎ Bei „Training on the Job“ erhält der Entscheider die schriftliche Zusammenfassung
- ☎ Der Mitarbeiter erhält die exklusive Lern-CD „Grundlagen der Telefonie - Der Ton macht die Musik“

Referenzen:

ACP IT Solution AG
Adobe GmbH
Advanced UniByte GmbH
ALLNET Deutschland GmbH
Also Deutschland GmbH
Aspedia GmbH
Bernd Menzen
Brainworks Training GmbH
BTW - IT GmbH
Com Team AG
Comteam Zimmermann
Datagroup Stuttgart GmbH
Drimalski & Partner GmbH
etix.com Deutschland GmbH
Force Net GmbH
Gottinger Handelshaus OHG
Holiday Inn
HWS Projekt-Engineering GmbH

INS International Network Services GmbH
Intershop Communications AG
Integrata AG
Intera Gesellschaft für Software-Entwicklung mbH
Kirchner + Robrecht GmbH management consultants
Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH
Kunstverlag Josef Bühn GmbH
Kyocera Mita Deutschland GmbH
Lintegra - IT-Dienstleistungen
Marken Regie
Media Direktmarketing GmbH „Marke SMILEMONEY“
Microsoft
MR Datentechnik Vertriebs - und Service GmbH
Pro Comp Professional Computer GmbH
Printvision AG
Tech Data Deutschland OHG GmbH & Co. OHG
xenonet IT-Systemtechnik GmbH



Telesales & Marketing Andrea Mannhardt U.G.
(haftungsbeschränkt)

Am Mühlfeld 8 • 94518 Spiegelau-Oberkreuzberg
Tel.: 08553 - 979 722 - 0 • Fax: 08553 - 979 722 - 9
am@telesales-marketing.de • www.telesales-marketing.de

www.telesales-marketing.de