



Consulting +
Communication

Aktueller Telefonworkshop für eine erfolgreiche Terminvereinbarung unter Berücksichtigung des Nebenabredengesetzes

Viele von Ihnen haben durch das am 04. August 2009 in Kraft getretene „Gesetz zur Bekämpfung unerlaubter Telefonwerbung und zur Verbesserung des Verbraucherschutzes bei besonderen Vertriebsformen“ derzeit große Herausforderungen bei der Terminvereinbarung.

Um Ihre Terminquote wieder deutlich zu erhöhen, gibt es nun einen aktuellen Telefonworkshop für eine erfolgreiche Terminvereinbarung unter Berücksichtigung des Nebenabredengesetzes.

Das Thema des Workshops lautet:

Wie fühlt sich der Kunde in dem Augenblick wenn ich ihn anrufe?

Wir erarbeiten gemeinsam in Gruppenarbeit einen Leitfaden der funktioniert und mit dem sich jeder Teilnehmer wohlfühlt.

Meist ist es nicht so wichtig zu wissen, welche Formulierung in einer Situation die Beste ist. Es geht vielmehr darum zu erkennen, wie fühlt sich in diesem Augenblick der Kunde, den wir anrufen. Durch die Flut von Werbeanrufen reagieren viele Kunden mit ANGST („Der will mir nur etwas verkaufen“). Daraus folgt die Ablehnung.

Wenn wir erkennen, wie unser Kunde sich fühlt und was er in diesem Moment braucht, nehmen wir ihm die Angst und führen so ein erfolgreiches Telefonat - kurzfristig zur Terminvereinbarung, aber auch langfristig um noch öfters dort anrufen zu können. Dies ist sehr wichtig, da uns gute Adressen meist nur begrenzt zur Verfügung stehen.

Gleichzeitig durchleuchten wir anhand der Spiegeltechnik alle Hindernisse, die uns blockieren. Bei Beschwerden wie: Die Kunden sind so unfreundlich, haben keine Zeit, reagieren wütend usw., richten wir den Blick nach innen und prüfen was das mit dem Einzelnen selbst zu tun hat.

Inhalte

1. Wie wertvoll ist ein Zielkundenblatt und was verbirgt sich oft hinter einem Kunden der auf den ersten Blick „kein Geld“ hat.
2. Kurzes Statement von mir über meine Kunden, vom ersten Kennenlerngesprächen und wie Kunden die nicht gleich ein Geschäft gemacht haben heute weiterhin telefonisch betreut werden. Hier gehen wir auch auf die Notwendigkeit einer Terminbestätigung ein.

3. Welche Adressen haben wir und wie können wir diese ansprechen? Am 04. August ist das „Gesetz zur Bekämpfung unerlaubter Telefonwerbung und zur Verbesserung des Verbraucherschutzes bei besonderen Vertriebsformen“ in Kraft getreten. Ein Werbeanruf ist ab sofort nur noch mit ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers möglich. Ferner darf die Rufnummer des Anrufers nicht mehr unterdrückt werden.

Was muss durch das Gesetz beachtet werden?

Verbot von Werbeanrufen

Nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden ist ein Werbeanruf zulässig. Unter einem Werbeanruf versteht man „jede Äußerung im Geschäftsverkehr mit dem Ziel, den Absatz von Waren (z.B. Sparprodukte) bzw. die Erbringung von Dienstleistungen zu fördern.“ Ein Werbeanruf liegt also immer vor, wenn der Kunde zum Eingehen, zur Fortsetzung, zur Wiederaufnahme, zur Änderung oder zur Erweiterung eines Vertragsverhältnisses angerufen wird.

Vorteil des bankgestützten Vertriebes bei Kunden mit hoher Produktnutzungsquote: Sie können zu allen anderen Kunden Kontakt aufnehmen, wenn hiermit im Rahmen eines Vertragsverhältnisses eine vertragliche Nebenpflicht erfüllt werden soll. Beispiel: Die Legitimationsdaten müssen aktualisiert werden.

Die im Workshop dargestellten Fälle bieten Beratern weiterhin die Möglichkeit, Kunden telefonisch zu kontaktieren und zu terminieren.

4. Start der Gruppenarbeit - wir erarbeiten unter Berücksichtigung der wichtigsten Basics, wie z.B. Begrüßung, Gesprächseröffnung, Nutzenvermittlung, Einwand und Vorwand, Reklamation, Verabschiedung zu jedem der o.g. Themen einen Basis-Leitfaden.

Weitere wichtige Punkte werden sein:

- Wie bringe ich mich in die richtige Stimmung?
- Notwendigkeit für eine große Anzahl an Wählversuchen
- Belastbarkeit, Telefonieren zu Stoßzeiten
- Bereitschaft auch spät abends zu telefonieren.

5. Kurze Live-Telefonie der Teilnehmer mit anschließender Feedback Runde. Wir arbeiten mit viel Spaß, viel Eigenarbeit der einzelnen Teilnehmer, wenig Technik und viel Live-Telefonie.

Dauer: 2,5 Tage

€ 2.480,-/bis zu 20 Pers. zzgl. ges. gültige MwSt.

Ort und Datum nach Vereinbarung

max. Teilnehmerzahl = 14 Personen