

# Für professionelle Service- und Sales-Kommunikation

Wie Du verkaufs- oder servicegerecht telefonierst, damit die Kundenzufriedenheit und Deine persönliche Performance sichtbar gesteigert wird.

Verkaufs- und Service-Mitarbeiter in Inhouse- und Dienstleistungs-Callcentern werden häufig mit Produktinformationen sowie Systemkenntnissen durch ihr Unternehmen qualifiziert. Dabei haben Fach- und Systemschulungen im Rahmen der Einarbeitung und Weiterqualifizierung oberste Priorität. Das ist auch erforderlich, damit die Agenten fachlich kompetente Ansprechpartner für den Kunden darstellen.

Ein Manko im Rahmen dieser unternehmensinternen Qualifizierungsaktivitäten ist allerdings häufig der **kommunikative Aspekt**. Das Verhalten gegenüber dem Kunden, die Äußerung gegenüber dem Kunden und die rhetorische und dialektische Verpackung von Fachaussagen sind häufig ein Stiefkind im Rahmen der internen Qualifizierungsmaßnahmen. Wenn überhaupt, erfolgen ein oder zwei Kommunikationstrainings, die die Basics am Telefon vermitteln.

Andererseits ist die Qualität der rhetorischen und Emotionen-auslösenden Gesprächsführung häufig wesentlicher für den Eindruck, den ein Gesprächspartner nach dem Gespräch abspeichert, als die Sachinformationen selber - die werden sowieso erwartet.

Um diesem Manko entgegenzuwirken hat die **profiTel-AKADEMIE** zwei Kurse entwickelt, die Servicecenter-Mitarbeiter im „Inbound“ sowie Sales-Mitarbeiter im „Outbound“ beim Aufbau, der Erweiterung und für die Nachhaltigkeit ihrer kommunikativen Fähigkeiten und Fertigkeiten unterstützen.

Für weniger Geld kann man Mitarbeiter nicht fit machen für ihre Service- bzw. Sales-orientierte Aufgaben im Call- oder Service-Center und im Vertriebsinnendienst.

**Die modular angelegten Blended-Learning-Kurse mit Live-Tutorial-Unterstützung und Begleitung verfolgen primär 5 Ziele:**

1. Sie liefern den Teilnehmern **Hintergrundwissen** aus der Verkaufs- und Verhaltenspsychologie, um ein Verständnis für eigene Verhaltensschemata bzw. Kundenreaktionen zu entwickeln.
2. Sie **sensibilisieren die Teilnehmer** für die Bedeutung von Grundeinstellungen zum Kunden- und Service-orientierten Verhalten sowie Ziel-orientierten Gesprächsverhalten am Telefon.
3. Sie liefern den Teilnehmern wirkungsvolle **Gesprächstechniken** als Handwerkszeug der Gesprächsführung und bieten ein breites Repertoire an Formulierungshilfen an.
4. Sie geben den Mitarbeitern **Hilfestellung im Umgang mit schwierigen Situationen** wie z.B. Reklamationen und Beschwerden.
5. Die Teilnehmer erhalten **Unterstützung bei ihren verkäuferischen Aufgaben** im In- und Outbound.

Dabei werden 6 miteinander verzahnte und aufeinander aufbauende **Online-Learning-Module** ergänzt durch **2 (Live-)Tutorials**. In den Distance-Learning-Modulen wird Wissen vermittelt, das in den 2 (Live-)Tutorials geübt und vertieft wird. Die beiden (Live-)Tutorials finden jeweils an einem Freitag statt.



Die profiTel AKDADEMIE bietet folgende  
Blended-Learning-Kurse im Jahr 2017 an:

## Blended Learning-Kurs Kundenbegeisterte Service-Kommunikation beherrschen

### 1. Kick-off-Live-Webinar (ca. 2 Std.)

#### 2. Distance-Learning-Modul 1: Grundlagen der Kommunikation

#### Distance-Learning-Modul 2: Die Gesprächseröffnungsphase

#### Distance-Learning-Modul 3: Die Gesprächsführung im Dialog

#### Distance-Learning-Modul 4: Im Dialog überzeugen

Verfügbar  
im Zeitraum  
von ca.  
4-5 Wochen  
nach Start

### 3. 1. (Live-)Tutorial (ca. 90 Min.)

(am Freitag in  
der 4. Woche)  
ab Kursbeginn

#### 4. Distance-Learning-Modul 5: Umgang mit Reklamationen und Beschwerden

#### Distance-Learning-Modul 6: Cross-Up-Selling

Verfügbar  
im Zeitraum  
von ca.  
2-3 Wochen  
nach 1. Tutorial

### 5. 2. (Live-)Tutorial (ca. 90 Min.)

(am Freitag in  
der 8. Woche)  
ab Kursbeginn

#### 6. Abschlusstest (optional) zum Erwerb eines qualifizierten AKADEMIE-Zertifikats

## Blended Learning Verkaufsstarke Sales-Kommunikation beherrschen

### 1. Kick-off-Live-Webinar (ca. 2 Std.)

#### 2. Distance-Learning-Modul 1: Grundlagen der Kommunikation

#### Distance-Learning-Modul 2: Die Gesprächseröffnungsphase

#### Distance-Learning-Modul 3: Die Gesprächsführung im Dialog

#### Distance-Learning-Modul 4: Überzeugen durch Nutzenargumente

Verfügbar  
im Zeitraum  
von ca.  
4-5 Wochen  
nach Start

### 3. 1. (Live-)Tutorial (ca. 90 Min.)

(am Freitag in  
der 4. Woche)  
ab Kursbeginn

#### 4. Distance-Learning-Modul 5: Umgang mit Kundeneinwänden

#### Distance-Learning-Modul 6: Umgang mit Reklamationen und Beschwerden

Verfügbar  
im Zeitraum  
von ca.  
2-3 Wochen  
nach 1. Tutorial

### 5. 2. (Live-)Tutorial (ca. 90 Min.)

(am Freitag in  
der 8. Woche)  
ab Kursbeginn

#### 6. Abschlusstest (optional) zum Erwerb eines qualifizierten AKADEMIE-Zertifikats

Hier finden Sie die detaillierten Kursbeschreibungen:

<http://profiTel.de/kurs-bl/>

Hier finden Sie die detaillierten Kursbeschreibungen:

<http://profiTel.de/kurs-bs/>

### Termine 2017

<b>Service-Kommunikation</b>	24.03.2017
(Start-/Kick-off-Termine)	25.08.2017
	20.10.2017

### Tutor-Begleitung

Die Kurse werden während der ca. 8-wöchigen Dauer von einem **professionellen Tutor** begleitet via Chat, E-Mail- und Telefon-Kontaktmöglichkeit.

### Blended-Learning-Inhouse-Kurse

Alle von der profiTel AKADEMIE angebotenen „offenen“ Blended-Learning-Kurse können auch als unternehmensinterne Kurse durchgeführt werden. Die **Vorteile** sind:

- Die tutorielle Begleitung kann unter Einbeziehung unternehmensinterner Fachleute, Trainer, Führungskräfte erfolgen.
- Ein unternehmensindividueller Zeitplan für die Kursabwicklung ist möglich.
- Zusätzliche unternehmensspezifische Präsenzeinheiten können im Unternehmen durchgeführt werden.

### Termine 2017

<b>Sales-Kommunikation</b>	21.04.2017
(Start-/Kick-off-Termine)	01.09.2017
	13.10.2017

### Teilnahme-Voraussetzungen

Für die Teilnahme ist lediglich ein Internetzugang (empfohlen: DSL) ein PC mit Soundkarte oder ein Tablet sowie ein Headset erforderlich.

### Kostenrahmen

Die Kursgebühr beträgt inkl. der **Verfügbarkeit der Kursmodule** auf dem profiTel-webCampus (Lern-Management-System (LMS) für **3 Monate**, inkl. der **tutoriiellen Begleitung** der Teilnehmer sowie inkl. der **umfangreichen Charts** lediglich **€ 590,00 (zzgl. MwSt)** bei mindestens 4 Teilnehmern.

profiTel  
@consultpartner

Grandkuhlenweg 1A  
22549 Hamburg  
☎ 040 / 89 79 20 00  
✉ info@profiTel.de

[www.profiTel.de](http://www.profiTel.de)

[www.profiTel-webcampus.de](http://www.profiTel-webcampus.de)