

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 als **halbtägige Live-Online-Seminare auf Zoom** statt.

Die profiTel AKADEMIE bietet folgende Blended-Learning-Kurse im Jahr 2024 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.
2-4 Wochen
nach Start
3. **1. (Live-)Tutorial (ca. 180 Min.)** (am Donnerstag 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 Wochen
nach 1. Tutorial
5. **2. (Live-)Tutorial (ca. 180 Min.)** (am Donnerstag in der 4. 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.
2-4 Wochen
nach Start
3. **1. (Live-)Tutorial (ca. 180 Min.)** (am Mittwoch 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 Wochen
nach 1. Tutorial
5. **2. (Live-)Tutorial (ca. 180 Min.)** (am Mittwoch in der 4. Woche) ab Kursbeginn
6. **Abschlusstest (optional)** zum Erwerb eines qualifizierten AKADEMIE-Zertifikats

Hier finden Sie die detaillierten Kursbeschreibungen:

<http://profitel.de/kurs-ble/>

Hier finden Sie die detaillierten Kursbeschreibungen:

<http://profitel.de/kurs-ble/>

Termine 2024

Service-Kommunikation

(Start-/Kick-off-Termine)	Kick-off	05.09.2024
	1. Live-Tutorial	19.09.2024
	2. Live-Tutorial	26.09.2024

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 2024

Sales-Kommunikation

(Start-/Kick-off-Termine)	Kick-off	04.09.2024
	1. Live-Tutorial	18.09.2024
	2. Live-Tutorial	25.09.2024

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 **tutoriellen Begleitung** der Teilnehmer sowie inkl. der **umfangreichen Teilnehmer-Unterlagen** lediglich **€ 790,00 (zzgl. MwSt)** bei mindestens 4 und max. 8 Teilnehmern.