

Modul	Zielsetzung(en)	Inhalte	Dauer in Minuten	enthaltene e-learn-Elemente
1. Grundlagen der Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> - Verständnis für eigenes Verhalten und Verhalten des Gesprächspartners - Antwort auf das "Warum" einer optimalen Kommunikation 	<ul style="list-style-type: none"> - Kommunikationsmodell - Drei Beziehungsebenen (sachlich, unbewußt, bewußt) - Elemente der Beziehungsebenen - Bedeutung der Beziehungsebenen - Das Psychomännchen - Motive, Bedürfnisse - Kaufentscheidungen: Gefühl/Verstand - Unsere Sinnesorgane - Die Wahrnehmungskanäle - Unterschiedliche Behaltensgrade - Bildhafte, anschauliche Sprache - Die Gedächtnisstufen - Der Speichervorgang - Das Langzeitgedächtnis - Die Wirkung von Stimme, Sprache, Mimik und Gestik - Das Lächeln am Telefon - Stimme und Stimmung - Einsatz des aktiven Zuhörens - Das Buchstabieralphabet 	42 Minuten	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Präsentation <input checked="" type="checkbox"/> downloads Charts <input checked="" type="checkbox"/> e-learn-Check <input checked="" type="checkbox"/> Homework <input type="checkbox"/> Audio Podcast <input type="checkbox"/> Video Podcast
2. Grundlagen der inbound Kommunikation -Die Gesprächseröffnungsphase-	<ul style="list-style-type: none"> - Gesamtüberblick der Struktur von Telefonaten - Kennen lernen der Elemente der Eröffnungsphase (Phase 1) - Formulierungshilfen und -Techniken des professionellen Verhaltens 	<ul style="list-style-type: none"> - Struktur der Telefonate - Die vier Phasen und deren Zielsetzung - Elemente der Eröffnungsphase im inbound - Die Visitenkartenfunktion der Begrüßung - Die Begrüßung bei direkter Entgegennahme - Die Begrüßung bei weitergeleiteten Anrufen - Die Begrüßung bei aktiven Anrufen/Rückrufen - Sinnhaftigkeit verschiedenster Reihenfolgen - Namentliches Ansprechen: Bedeutung und Funktion - Kundennamen nicht richtig verstanden - Kundenorientierte Begründung beim Nachfragen - Worte persönlicher Anerkennung (WpA´s) - Die Bedeutung von Streicheleinheiten - Der tägliche Bedarf von Streicheleinheiten - Aktivitäten zum Erhalt von Anerkennung - Beispielformulierungen am Telefon - Der Nutzen für Kunden und Mitarbeiter 	40 Minuten	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Präsentation <input checked="" type="checkbox"/> downloads Charts <input checked="" type="checkbox"/> e-learn-Check <input checked="" type="checkbox"/> Homework <input type="checkbox"/> Audio Podcast <input type="checkbox"/> Video Podcast

Modul	Zielsetzung(en)	Inhalte	Dauer in Minuten	enthaltene e-learn-Elemente
3. Grundlagen der inbound Kommunikation -Die Gesprächsführung im Dialog-	<ul style="list-style-type: none"> - Orientierung innerhalb der Struktur der Telefonate - Kennen lernen der Phase 2 im Detail - Formulierungstechniken, die dialogfördernd sind 	<ul style="list-style-type: none"> - Die 4 Phasen im Telefonat - Elemente der Eröffnungsphase (wdhlg.) - Die Phase der Situations-/Bedarfsanalyse (wdhlg.) - Zielsetzungen der Phase 2 - Die Funktion von Fragen - Fragetechniken: offen, alternativ, geschlossen - Der Einsatz der drei Fragetechniken - Tabu-Fragewörter ersetzen - Beispielformulierungen für sinnvolle Fragen - Die Alternativfragen und die Gedächtnisse - Die Nutzenorientierte Einleitung von Fragen. - der Zaubertrick - Funktion und Beispielformulierungen - Die Bedeutung der Einleitung von Fragen im inbound - Hörbeispiele aus verschiedenen Branchen - Die Wirkung von Reiz-und Negativformulierungen - Weichmacher und Füllwörter - Möglichkeitsformen/Konjunktiv - Worte, die der Gesprächspartner gar nicht mag - Positive Formulierungen einsetzen 	33 Minuten	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Präsentation <input checked="" type="checkbox"/> downloads Charts <input checked="" type="checkbox"/> e-learn-Check <input checked="" type="checkbox"/> Homework <input type="checkbox"/> Audio Podcast <input type="checkbox"/> Video Podcast
4. Grundlagen der inbound Kommunikation -Im Dialog erzeugen-	<ul style="list-style-type: none"> - Orientierung innerhalb der Struktur der Telefonate - Kennen lernen der Phase 3 im Detail - Formulierungshilfen, die den Gefühlsbauch des Gesprächspartners ansprechen 	<ul style="list-style-type: none"> - Die Struktur der Telefonate - Elemente der Eröffnungsphase (wdhlg.) - Vorgehensweise bei der Situations-und Bedarfsanalyse (wdhlg.) - Zielsetzungen der Präsentationsphase - Lösungen verkaufen - Vertriebsaggressives und partnerschaftliches Verkaufen - Definiton des Verkaufens - Nicht Verkaufslgik sondern-psychologik - Überzeugen durch Information und Motivation - Die Vorteil-/ Nutzenargumentation - Einleitungsformulierungen - Hörbeispiele Vorteil-/Nutzenargumentation verschiedener Branchen - Die Wirkung auf den Gesprächspartner - Die Ankerfrage als dialogförderndes Hilfsmittel - Formulierungsbeispiele geeigneter Ankerfragen - Die Zielsetzungen der Gesprächsabschlussphase - Die Schritte der Abschlussphase - Formulierungsbeispiele: Zusammenfassung, Zielvereinbarung - Abschlussfrage und Verabschiedung - Die Bedeutung der Abschlussphase 	41 Minuten	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Präsentation <input checked="" type="checkbox"/> downloads Charts <input checked="" type="checkbox"/> e-learn-Check <input checked="" type="checkbox"/> Homework <input type="checkbox"/> Audio Podcast <input type="checkbox"/> Video Podcast

Modul	Zielsetzung(en)	Inhalte	Dauer in Minuten	enthaltene e-learn-Elemente
5. Umgang mit Reklamationen und Beschwerden	<ul style="list-style-type: none"> - Kennen lernen der Auswirkungen von Reklamationen - Hineinversetzen in die Kundenperspektive - Hintergrundwissen zu Kundenreaktionen - Unglückliche Verhaltensweisen bei Entgegennahme 	<ul style="list-style-type: none"> - Die Auswirkung von Reklamationen - Die Hemmnisse der Kunden, Unzufriedenheit nicht zu melden - Unterschied : Reklamation und Beschwerde - Die negativen Aspekte und Auswirkungen - Die positiven Aspekte und Auswirkungen - Inwiefern bieten Reklamationen Chancen - Die TARP-Studie für das Reklamationsmanagement - Reklamation aus Kundensicht - Die Bandbreite der Reaktionen und Verhaltensweisen - Die beiden Kategorien der Reaktionen - Gründe für unsachliche und aggressive Verhaltensweisen - Reklamation aus Mitarbeitersicht - Empfindungen und Betrachtungsweisen - Die häufigsten Fehler bei der Entgegennahme - Beispieläußerungen - Fünf typische Fehlerkategorie - Das richtige Verhalten bei der Reklamationsannahme - Welche Faktoren beeinflussen die Wahrnehmung des Kunden - Die vier Aspekte der Interaktionsqualität durch den Mitarbeiter - Das "offene Ohr" - Signale und Formulierungen für Verständnis und Einfühlungsvermögen - Hilfsbereitschaft durch Bumerang und Fragen signalisieren - Aktivität und Verlässlichkeit tragen zur Kundenzufriedenheit bei 	58 Minuten	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Präsentation <input checked="" type="checkbox"/> downloads Charts <input checked="" type="checkbox"/> e-learn-Check <input checked="" type="checkbox"/> Homework <input type="checkbox"/> Audio Podcast <input type="checkbox"/> Video Podcast
6. Cross- und Up-Selling	<ul style="list-style-type: none"> - Bedeutung von Cross- und Up-Selling Möglichkeiten - Voraussetzungen für erfolgreiche Zusatzverkäufe - Techniken der Gesprächsführung 	<ul style="list-style-type: none"> - Ausgangssituation Cross- und Up-Selling - Definition Cross-Selling - Definition Up-Selling - Zusatzverkäufe im stationären Handel - Zusatzverkäufe im Call Center - Erfahrungen mit Zusatzverkäufen - Voraussetzungen für erfolgreiche Zusatzverkäufe - Die eigene Einstellung zum Thema - Die emotionale Einstellung - Die positive Einstellung zu Zusatzverkäufen - Zusatzverkäufe machen Spaß - Die Gesprächsführung bei Zusatzverkäufen - Signale des Kunden aufgreifen - Neuigkeiten aktiv ansprechen 	39 Minuten	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Präsentation <input checked="" type="checkbox"/> downloads Charts <input checked="" type="checkbox"/> e-learn-Check <input checked="" type="checkbox"/> Homework <input type="checkbox"/> Audio Podcast <input type="checkbox"/> Video Podcast