

# Verkaufen am Telefon

Detaillierte Inhaltsübersicht des Trainings

# Verkaufen am Telefon

## Inhalte des Trainings

1/4



### 1. Werden Sie Verkaufschampion

Sicherheit durch Erlernen der Grundlagen des Verkaufs



### 2. So programmieren Sie sich auf Erfolg

Steigerung des Erfolgs durch die richtige Einstellung



### 3. Der Beziehungsaufbau im Verkauf

Steigerung des Erfolgs durch Beziehungsaufbau



### 4. Verkaufsrhetorik

Besser verkaufen mit der richtigen Verkaufsrhetorik



### 5. Fragetechniken

Sicherheit in Gesprächen & Abschluss mit Fragetechniken



### 6. Bedarfsanalyse

Mehr verkaufen an zufriedene Kunden durch die richtige Bedarfsanalyse



### 7. Nutzenargumentation

Überzeugen statt Überreden durch Nutzenargumentation



### 8. Kaufsignale

Besser Verkaufen durch Erkennen der Kaufsignale



### 9. Die Psychologie des Preises

Abschlussicherheit durch die Psychologie des Preises



### 10. Abschlusstechnik

Sicher und verbindlich Verkaufen durch Abschlusstechniken



### 11. Einwandbehandlung

Schnelligkeit und Erfolge steigern durch positive Einwandbehandlung



### 12. Cross-Selling

Mehr Verkaufen und Kundenbindung durch Cross- und Up-Selling

### Die gesamte Lernzeit beträgt ca. 18 Stunden ggfs. zuzüglich 45 Minuten Telefoncoaching



Quizshow als proaktive  
Einstiegsübung



Selbstanalyse - Wie  
sehe ich verkaufen?



18 animierte  
Lehrvideos (95  
Minuten)



17 E-Learnings zur  
Festigung des Wissens



13 Podcasts für  
unterwegs (110 Minuten)



35 Seiten E-Book zum  
Nachlesen



16 Lernkarten für Wissen  
auf den schnellen Blick



Abschlusstest und  
Zertifikat

### 1. Werden Sie Verkaufschampion

Sicherheit durch Erlernen der Grundlagen des Verkaufens

- Wann Kunden kaufen - Einstiegsübung
- Wie Kundenentscheidungen entstehen
- Wovon Kaufentscheidungen abhängen
- Die Rolle der Beziehungsebene
- Faktoren für erfolgreiches verkaufen

### 2. So programmieren Sie sich auf Erfolg

Steigerung des Erfolgs durch die richtige Einstellung

- Die richtige Einstellung im Verkauf
- 4 Säulen des Erfolgs
- Erfolgsbremsen lösen - Schluss mit Ausreden
- Positives Denken - Umgang mit Niederlagen
- Kontinuität, Ausdauer und Proaktivität

### 3. Beziehungsaufbau im Verkauf

Steigerung des Erfolgs durch Beziehungsaufbau

- Psychologische Erfolgsfaktoren
- Der Einsatz der Stimme
- Menschen gewinnen
- Kundenorientierte Kommunikation
- Beziehungen aufbauen und pflegen

### 4. Die Verkaufsrhetorik

Besser verkaufen mit der richtigen Verkaufsrhetorik

- Bildhafte Kommunikation und Storytelling
- Positives formulieren
- Überzeugungskraft steigern
- Der „Sie“- Standpunkt
- Kunden in Kaufstimmung versetzen

### 5. Die Fragetechniken

Sicherheit in Gesprächsführung und Abschluss durch Fragetechniken

- Fragetypen und deren Wirkung
- Wer fragt, der führt
- Strategische Fragestellungen
- Die richtige Frage zum richtigen Zeitpunkt
- 8 gewinnbringende Fragetechniken

### 6. Die Bedarfsanalyse

Mehr verkaufen an zufriedene Kunden durch die richtige Bedarfsanalyse

- Mit der Bedarfsanalyse beratend verkaufen
- Bedarf entdecken und wecken
- Verkaufsnischen identifizieren und nutzen
- Problembewusstsein beim Kunden wecken
- Kaufen lassen statt verkaufen

### 7. Die Nutzenargumentation

Überzeugen statt überreden durch Nutzenargumentation

- Produktnutzen präsentieren
- Nutzenorientiert argumentieren
- Kaufmotive gekonnt einsetzen
- Argumentationstechniken
- Auf den Punkt argumentieren

### 8. Kaufsignale

Besser verkaufen durch erkennen der Kaufsignale

- Kaufsignale erkennen
- Nonverbale und verbale Kaufsignale
- Kaufstimmung steigern
- Kaufsignale als Chance nutzen
- Vom Kaufsignal zum Abschluss

### 9. Die Psychologie des Preises

Sicherheit und abschließen können durch die Psychologie des Preises

- Techniken der Preisnennung
- Psychologie des Preises
- Preise PREISWERT präsentieren
- Preise souverän durchsetzen
- Einstellung zum Preis

### 10. Die Abschlusstechniken

Sicher und verbindlich verkaufen durch Abschlusstechniken

- Verbindlichkeit im Verkaufsgespräch
- Psychologie des Abschlusses
- Moralische Vorverträge
- Psychologie des Überzeugens
- Abschlusstechniken

### 11. Die Einwandbehandlung

Schnelligkeit und Erfolge steigern durch positive Einwandbehandlung

- Methoden der Einwandbehandlung
- Die Einstellung zu Einwänden
- Vorwände erkennen und abfedern
- Rhetorik bei Einwänden
- Souverän bei der Einwandbehandlung

### 12. Das Cross- und Upselling

Mehr verkaufen und Kundenbindung durch Cross- und Up-Selling

- Cross-Selling als Umsatzturbo
- Up-Selling gekonnt umsetzen
- Formulierungen, Ansprachen und Techniken beim Cross-Selling
- Cross-Selling als Verhandlungsmittel