

THE CHARMING WAY TO SELL

WIEDER MEHR ZEIT
FÜR DIE WICHTIGEN
DINGE IM VERTRIEB.

PROGRAMM
2019

IHRE EXPERTEN



ILSE WAGNER
EXPERTIN FÜR
NEUKUNDENAKQUISE

Jahrgang 1966, Expertin in Sachen Marketing, Akquisition und Service-Optimierung.

Als Unternehmerin, Beraterin und Trainerin ist sie Expertin für Neukundengewinnung und Kundenbindung. Sie hat das Unternehmen Telenova als „One-woman-show“ zum Marktführer im Bereich Telefonmarketing im IT & Industrie-Umfeld aufgebaut und beschäftigt heute 20 Mitarbeiterinnen. Sie hat verschiedene Auszeichnungen erhalten und ist Autorin des Buches „Wer Erfolg hat, ist selber schuld“ (Leykam Verlag). Seit 1993 berät sie die namhaftesten Firmen in allen Fragen rund um das Thema Marketing und Vertrieb. Mit Blick auf die Zukunft gründete sie 2018 zusätzlich die Telenova Digital GmbH.

SEMINARTHemen IM ÜBERBLICK:

- 5* Service am Telefon
- Anfrage – Angebot – Auftrag
- Strategische Neukundenakquise im Digitalen Zeitalter
- Das erfolgreiche Mahngespräch
- Effizientes Büromanagement



ALFRED WASTELL
EXPERTE FÜR WIRKUNGS-
VOLLE KOMMUNIKATION

... seit über 20 Jahren als selbstständiger Verkaufstrainer und Organisationsberater tätig.

Nach seiner ursprünglich technischen Ausbildung erwarb er sich eine langjährige Berufserfahrung als Vertriebsleiter von technischen Produkten. Die Begleitung von Vertriebsorganisationen für erklärungsbedürftige Produkte sind daher noch heute ein Schwerpunkt seiner Tätigkeit.

Seine mehrjährige psychologische Ausbildung schafft andererseits die Voraussetzung für alle Vertriebsfragen, in denen es um die Schaffung von Beziehung, Vertrauen und positiven Gefühlen geht. In diesem Bereich betreut er u.a. eine Reihe von Unternehmen der Dienstleistungsbranche.

SEMINARTHemen IM ÜBERBLICK:

- Reklamationsmanagement
- Abschließen und Preise durchsetzen
- Der Techniker beim Kunden
- Verkaufspsychologie: Wissen, wie Kunden ticken



SUSANNA M. WEILKE
EXPERTIN FÜR UNBEWUSSTE
POTENTIALE

... bringt ihre TeilnehmerInnen mit eindrücklichen Übungen und Modellen an den Rand der Komfortzone, behutsam darüber hinaus und ermöglicht so Lernprozesse.

Sie unterrichtete mehrere Jahre an der FH des bfi angehende Projektmanager in Grundlagen der Führung und führte für die BTC Weiterbildung von 2007 bis 2015 erfolgreich unterschiedlichste Führungs-Seminare und Simulationen durch. Persönlichkeitsentwicklung wird bei ihr ganz groß geschrieben. Sie erweitert fundierte Kommunikations-, Führungs- und Teamentwicklungsmodelle um eine ganzheitliche Ansicht und kombiniert diese mit Erfahrungen aus Kundenprojekten und ihrem Einfühlungsvermögen. So werden ihre Seminare immer ein besonderes Erlebnis.

SEMINARTHemen IM ÜBERBLICK:

- Gemeinsam stark – Teamwork ist gefragt



MAG. JAN THÖNDL
EXPERTE FÜR SOZIALE MEDIEN

... seit knapp 10 Jahren im Verkauf und Vertrieb und seit 8 Jahren als Trainer tätig. Als Betriebswirt unterrichtet er an der FH des bfi die Fächer „Grundlagen der BWL“ und „Finanzierung & Riskmanagement“ und war von 2013 bis 2015 als In-house-Trainer im UniCredit-Konzern tätig.

Seit 3 Jahren beschäftigt er sich intensiv mit der Neukundenakquise über die Sozialen Medien und betreut darin eine Reihe von Unternehmern und Vertriebsmitarbeitern, die sich einen Vorteil gegenüber ihren Mitbewerbern verschaffen wollen.

SEMINARTHemen IM ÜBERBLICK:

- Umsatzsteigerung durch Vertriebsautomatisierung

SEMINARE FÜR MEHR ERFOLG IM VERKAUF

100 % AUS DER PRAXIS ... FÜR DIE PRAXIS.

Wenn Sie im heutigen Wirtschaftsumfeld erfolgreich sein wollen, brauchen Sie top ausgebildete MitarbeiterInnen.

Fachwissen alleine reicht dabei schon lange nicht mehr. Eine positive Kunden-Verkäufer-Beziehung verlangt nach MitarbeiterInnen, die auch auf emotionaler Ebene punkten. Außerdem mit Begeisterung und der richtigen Einstellung Kunden nachhaltig zu überzeugen – ob am Telefon, im persönlichen Gespräch oder der schriftlichen Korrespondenz.

Verkaufstrainer gibt es wie Sand am Meer. Aber wenige, die das, was sie trainieren, täglich selber erfolgreich in der Praxis einsetzen.

IHRE VORTEILE +++

- Wir sprechen aus langjähriger praktischer Erfahrung.
- Bandübungen in den Seminaren zeigen unmittelbar ihre Wirkung.
- Kleine Gruppen – große Erfolge mit max. 12 Teilnehmern.
- Alle Seminare sind auch firmenintern buchbar.
- Bei uns bezahlen Sie keine Stornogebühren, wenn Sie bis spätestens 21 Tage vor dem Seminarbeginn stornieren.

IHRE INVESTITION (EXKL. MWST.):

1-tägiges Seminar: € 550,00*

2-tägiges Seminar: € 1.150,00*

* Die Preise sind pro Person, inklusive Verpflegung (Mittagessen und Pausenverpflegung wie Kaffee, Getränke, Brötchen, Süßigkeiten), Unterlagen zum Seminar, Fotoprotokoll und Teilnehmer-Zertifikat. Alle im Seminarprogramm angeführten Seminare finden bei TELENOVA Telefonmarketing- & Training GmbH, im hauseigenen Seminarraum, in der Liebfeldstraße 16, 3100 St. Pölten statt.



NICHT GLAUBEN. TESTEN.

IHR SEMINAR-VORTEIL:

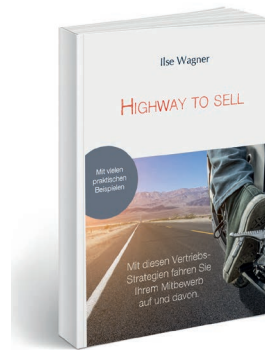
Bei Buchung von zwei Seminarplätzen erhalten Sie 5% bzw. ab drei Buchungen gibt's 10% Rabatt.

MASSGESCHNEIDERTE TRAININGS

WIR BIETEN UNSERE SEMINARE AUCH ALS MASSGESCHNEIDERTE, FIRMENINTERNE TRAININGS AN.

Ihre Investition für einen firmeninternen Seminartag (Montag bis Freitag) beträgt € 2.100,- exkl. MwSt. und amtlichem km-Geld, inkl. Unterlagen auf USB-Stick, Fotoprotokoll und Teilnehmer-Zertifikat.

Gerne stellen wir Ihnen für diese Trainings unseren hauseigenen Seminarraum kostenlos zur Verfügung. Für die Pausenverpflegung verrechnen wir € 9,50 pro Person und Tag. Das Mittagessen in einem nahe gelegenen Restaurant geht auf Kosten des Auftraggebers.



IN DEN SEMINAREN VON ILSE WAGNER ERHALTEN SIE KOSTENLOS DAS FREEMIUM „HIGHWAY TO SELL“ AUF USB-STICK.



UNSER BUCHTIPP

„WER ERFOLG HAT, IST SELBER SCHULD“

Erfahren Sie im Buch von Ilse Wagner erfolgreiche Methoden und Strategien zur Neukundengewinnung und Kundenbindung. Weiters gibt sie viele Tipps für erfolgreiche Kundengespräche am Telefon, im Außendienst und im Schriftverkehr. Zehn erfolgreiche Projekte runden das Werk ab.



»» **Das Seminar „5* Service am Telefon“ war echt richtig toll. Ich habe mich in Ihrem Haus sehr wohl gefühlt. Im Seminar habe ich Vieles noch dazugelernt, obwohl ich geglaubt habe, wenn man mehr als 20 Jahre mit Kunden zu tun hat – weiß man eh alles. Es kommt auf viele Kleinigkeiten an – die ergeben das Ganze. Das hat uns Frau Wagner alles sehr kurzweilig aufgezeigt. Die zwei Tage sind wie im Flug vergangen. Vielen Dank für das super Seminar.**

SILVIA BINDER
thyssenkrupp Materials Austria GmbH

5* SERVICE AM TELEFON

BLEIBEN SIE AUCH IN SCHWIERIGEN SITUATIONEN SOUVERÄN AM TELEFON.

Für alle MitarbeiterInnen der Telefonzentrale und des Sekretariats bzw. all jene, die die richtige Wortwahl treffen wollen.

- Was bedeutet der Kunde für das Unternehmen
- Einheitliches Erscheinungsbild am Telefon
- Einfluss von Selbst- und Fremdbild
- Was Anrufer alles hören und wahrnehmen
- Kunden verstehen und Anliegen ernst nehmen
- Vertrauensaufbau als wichtige Gesprächsgrundlage
- Der Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen – verärgerten Kunden
- Kunden auch Unangenehmes mitteilen
- Richtiges Weiterverbinden
- Durch die richtige Fragetechnik Informationen gewinnen
- Das Gespräch richtig führen
- Der richtige Umgang mit Anfragen
- Organisation rund ums Telefon
- 15 bis 20 Minuten für modern formulierte Briefe und E-Mails
- Bandübungen (simulierte Kundengespräche werden aufgezeichnet und analysiert)

METHODIK

Das Training ist so aufgebaut, dass neben der Theorie überwiegend Teilnehmeraktivitäten gefördert werden durch Bandübungen, Gruppendiskussionen, Gruppenarbeiten anhand von Fallstudien, Einzelarbeiten mit Checklisten, die die Teilnehmer auch in ihrer täglichen Praxis verwenden können.

BEGEISTERN SIE IHRE KUNDEN DURCH EINEN HERVORRAGENDEN SERVICE AM TELEFON.

Das Telefon als Kommunikationsmedium Nr. 1 schafft oftmals den ersten persönlichen Kontakt zwischen Kunden und Unternehmen. Sympathiewerte oder – im negativen Fall – auch Antipathie-Werte werden in Sekundenschnelle übermittelt. In diesem Seminar erfahren Sie, was einen exzellenten Kundenservice am Telefon ausmacht, wie Sie Kunden begeistern und für Ihren Chef eine unentbehrliche Arbeitskraft werden. Alle Tipps sind garantiert praxisbezogen und sofort umsetzbar. Außerdem sprechen wir darüber, wie man Preisauskünfte und Anfragen richtig behandelt und wie Sie Ihren Chef entlasten können. Also Themen und Tipps, wie Sie sich in einer Firma unentbehrlich machen. Viele Fallbeispiele aus der Praxis runden das Seminar ab.

**2-TÄGIGES ARBEITS-SEMINAR MIT ILSE WAGNER
JEWEILS VON 9:00 BIS 16:00 UHR**

TERMIN:
4. & 5. September 2019

IHRE INVESTITION:
€ 990,-

inkl. Mittagessen, Pausenverpflegung (Kaffee, Getränke, Süßigkeiten, Brötchen), Unterlagen auf USB-Stick, Fotoprotokoll & Teilnehmer-Zertifikat, zuzüglich 20 % MwSt.



ANFRAGE – ANGEBOT – AUFTRAG

SO BRINGEN SIE SICH IN DIE POLE-POSITION UND ERHÖHEN IHRE ABSCHLUSSQUOTE AM TELEFON.

Für alle MitarbeiterInnen, die ihre Angebote erfolgreich zu Aufträgen machen wollen.

- Beweggründe des Kunden ein Angebot anzufordern
- Der richtige Umgang mit Anfragen – richtig qualifizieren
- Das maßgeschneiderte, schriftliche Angebot – Grundregeln der Angebotsgestaltung
- 20 Minuten für modern formulierte Briefe und E-Mails
- Was erwarten Kunden von Angeboten
- Die optimale Vorbereitung auf Nachfass-Anrufe
- Vertrauen gewinnen und Schlüsselfragen stellen
- Kaufmotive erkennen und Kunden zum Handeln bringen
- Positives Formulieren
- Richtige Fragetechnik – gekonnt gefragt ist halb gewonnen
- Richtiger Umgang mit „Neins“ und „Vertröstern“
- Stark im Preisgespräch: richtiges Verhandeln – erfolgreich abschließen
- Bandübungen (simulierte Kundengespräche werden aufgezeichnet und analysiert)

METHODIK

Sie bringen einige Angebote mit ins Seminar. Gemeinsam mit den anderen TeilnehmerInnen und der Trainerin erarbeiten Sie konkrete Fragen, die es zu stellen gilt, überlegen Antworten auf zu erwartende Einwände und trainieren einige Gespräche mittels Telefontrainings-Anlage. Das Training ist durch viele praktische Beispiele aus dem großen Erfahrungspotential von Ilse Wagner aufgelockert.

ANFRAGEN UND ANGEBOTE ERFOLGREICH ZU AUFTRÄGEN MACHEN.

Viele Innendienst-Mitarbeiter arbeiten bereits heute am Rande ihrer Kapazitäten. Eine Ursache: Manche Außendienst-Mitarbeiter überhäufen den Innendienst geradezu mit eiligen Anfragen, die sich im Nachhinein als Seifenblasen entpuppen. Doch letztlich entscheidet nur die Trefferquote über die Verkaufsleistung.

Ein guter Verkäufer – egal ob im Innen- oder Außendienst – selektiert bereits frühzeitig die Luftblasen aus. Geschafft – Das Angebot ist beim Kunden abgegeben und damit der Fuß in der Tür. Das meinen viele Verkäufer und lassen den Kunden in seiner Entscheidung allein. Dabei wachsen meist in dieser Phase auch die Kaufwiderstände. Der Kunde holt in der Zwischenzeit Vergleichsangebote ein oder wechselt gar zum Wettbewerb. Durch richtig geführte Nachfass-Anrufe können Sie maßgeblich zur Kaufentscheidung beitragen. Worauf Sie dabei achten sollten, nützliche Formulierungen, Fragen und Argumente erfahren Sie in diesem Seminar.

**2-TÄGIGES ARBEITS-SEMINAR MIT ILSE WAGNER
JEWEILS VON 9:00 BIS 16:00 UHR**

TERMIN:

17. & 18. September 2019

IHRE INVESTITION:

€ 1.150,-

inkl. Mittagessen, Pausenverpflegung (Kaffee, Getränke, Süßigkeiten, Brötchen), Unterlagen auf USB-Stick, Foto-protokoll & Teilnehmer-Zertifikat, zuzüglich 20 % MwSt.





Ich finde es super, dass man am großen Erfahrungsschatz teilhaben kann und man sich durch die bildhaften Erzählungen sehr viel mitnehmen kann. Ein sehr guter Workshop wo ich mir viel mitnehmen konnte. Danke!

RICHARD REISENBERGER
Gutenberg-Werbering Ges.m.b.H

STRATEGISCHE NEUKUNDENAKQUISE IM DIGITALEN ZEITALTER

Wer heute Unternehmen als Kunden gewinnen möchte, hat es nicht einfach: Produkte und Leistungen sind austauschbar geworden und Kunden wesentlich besser informiert. Deshalb haben sie viel höhere Erwartungen an einen Verkäufer. Dieser kann sich kaum mehr nur über das Produkt und den Preis differenzieren. Acht von zehn Befragten vergeben deshalb Aufträge bevorzugt an Anbieter, mit denen sie bereits zusammengearbeitet haben.

Vertriebsmitarbeiter mit Strategie können diese Situation zu ihrem Vorteil nutzen. Je besser die Strategie ist, umso schneller kommt der Erfolg und nichts motiviert mehr als Erfolg. Ilse Wagner – Gründerin der Firmen Telenova Telefonmarketing und Training GmbH und Telenova Digital GmbH erarbeitet mit den Teilnehmern anhand der wichtigsten Erfolgsfaktoren klare Vertriebsstrategien. Das Training ist aufgelockert durch viele praktische Beispiele aus ihrem großen Erfahrungspotential.

- Positionierung: Ihre Alleinstellung, wer passt zu wem
- Lookalike Audience erstellen – Personen erreichen, die Bestandskunden ähneln.
- Social Media aktiv einsetzen und nützen
- Akquisition: So kommen Sie an neue Kunden heran, das sollten Sie dabei vermeiden.
- Die Angst vor dem Telefon durch realistische Ziele überwinden
- Qualifizierte Besuchstermine vereinbaren und optimal vorbereiten
- E-Mails zur Akquise-Unterstützung richtig texten
- Inboundmarketing – so kommen neue Kunden von selber

- Kaufwiderstände erkennen/vorbeugen/reagieren
- Hartnäckigkeit: sympathische und nachhaltige Kontakte, Marketing-Mix

METHODIK

Nach Abfrage der konkreten Teilnehmer-Erwartungen werden verschiedene Strategien aus der Praxis vorgestellt. Sie suchen sich mindestens eine geeignete Strategie aus, und planen im Seminar die Umsetzung. Sie erarbeiten: Zielgruppe, Ziel, Gesprächsaufhänger, Vorteile/Nutzen Ansprache, Einwand-Behandlung.

2-TÄGIGES ARBEITS-SEMINAR MIT ILSE WAGNER
JEWELS VON 9:00 BIS 16:00 UHR

TERMIN:

8. & 9. Oktober 2019

IHRE INVESTITION:

€ 1.150,-

inkl. Mittagessen, Pausenverpflegung (Kaffee, Getränke, Süßigkeiten, Brötchen), Unterlagen auf USB-Stick, Foto-protokoll & Teilnehmer-Zertifikat, zuzüglich 20 % MwSt.



REKLAMATIONS-MANAGEMENT

BESCHWERDEN SOUVERÄN MANAGEN UND REKLAMATIONEN ALS MITTEL ZUR KUNDENBINDUNG EINSETZEN.

Für alle MitarbeiterInnen, die mit Reklamationen und Beschwerden konfrontiert werden und diese Situation positiv meistern wollen.

- Warum Kunden reklamieren
- Reklamationen positiv betrachten
- Verhaltensmuster von Reklamierenden
- Die Folgen von Kundenunzufriedenheit
- Reklamationen als Chancen erkennen und nützen
- Die richtige Fragetechnik und nützliche Textbausteine
- Reklamationen auswerten – aus Fehlern lernen
- Reklamationen vermeiden
- Umgang mit verärgerten Kunden

1-TÄGIGES ARBEITS-SEMINAR
MIT ALFRED WASTELL VON 9:00 BIS 16:30 UHR

TERMIN:
30. September 2019

IHRE INVESTITION:
€ 550,-

inkl. Mittagessen, Pausenverpflegung (Kaffee, Getränke, Süßigkeiten, Brötchen), Unterlagen, Fotoprotokoll & Teilnehmer-Zertifikat, zuzüglich 20 % MwSt.

DER TECHNIKER BEIM KUNDEN

UND SEIN BEITRAG ZUR KUNDENBEZIEHUNG.

Für alle TechnikerInnen, die bei Montage-, Service- oder Reparatur-Einsätzen die Chance nutzen wollen, den Kunden vom eigenen Unternehmen und sich selbst zu überzeugen.

- Beitrag des Technikers zur „Visitenkarte“ des Unternehmens
- Kundengespräche verständlich führen und vom „Fachchinesisch“ befreien
- Das Übermitteln von unangenehmen Informationen
- Wie unzufriedene, reklamierende Kunden zu Referenzkunden werden
- Wann der Zeitpunkt für den Verkauf von technischen Leistungen oder Serviceleistungen optimal ist
- Wie Sie die Erwartungshaltung des Kunden erkennen und zur Kundenbindung nutzen

1-TÄGIGES ARBEITS-SEMINAR
MIT ALFRED WASTELL VON 9:00 BIS 16:30 UHR

TERMIN:
28. November 2019

IHRE INVESTITION:
€ 550,-

inkl. Mittagessen, Pausenverpflegung (Kaffee, Getränke, Süßigkeiten, Brötchen), Unterlagen, Fotoprotokoll & Teilnehmer-Zertifikat, zuzüglich 20 % MwSt.



DAS ERFOLGREICHE MAHNGESPRÄCH

AUSSENSTÄNDE ERFOLGREICH NACHTELEFONIEREN UND DAS MAHNVERFAHREN VERKÜRZEN.

Für MitarbeiterInnen, die für einen pünktlichen Zahlungseingang verantwortlich sind und sich Anregungen für ihr Mahnwesen holen möchten.

- Ist-Situation feststellen
- Unterlagen für's erfolgreiche Mahngespräch
- Organisation rund um das Mahnwesen
- Einwänden und Ausreden begegnen
- Positive Grundeinstellung
- Richtiger Gesprächsablauf
- Rechtliche Grundlagen



1-TÄGIGES ARBEITS-SEMINAR MIT ILSE WAGNER JEWEILS VON 9:00 BIS 16:00 UHR

TERMIN: 13. November 2019 **IHRE INVESTITION:** € 550,-

inkl. Mittagessen, Pausenverpflegung (Kaffee, Getränke, Süßigkeiten, Brötchen), Unterlagen auf USB-Stick, Fotoprotokoll & Teilnehmer-Zertifikat, zuzüglich 20 % MwSt.





DER ERFOLGREICHE MESSEAUFTTRITT

MESSEZIELE FESTLEGEN, DIE MESSE ORGANISIEREN UND PLANEN, PROFESSIONELL MIT KUNDEN KOMMUNIZIEREN UND GEZIELT NACHARBEITEN.

Für alle MitarbeiterInnen, die für den Messeauftritt verantwortlich sind.

- Vorbereitung und Planung (Messe-Ziele und Zielgruppen definieren)
- Datenbasis – woher nehmen wir die möglichen Interessenten
- Vorbereitung und Planung – welche Schritte braucht es um die Interessenten zu erreichen
- Einladungs-E-Mail richtig gestalten – Interesse generieren
- Besucher zur Messe bringen (Einladungs-E-Mail texten)
- Einladungen telefonisch nachfassen, Termine vereinbaren
- Selbstsicher auf Interessenten zugehen
- Der professionelle Gesprächseinstieg – Alternativen zu „Kann ich Ihnen helfen?“
- Informationsgewinn – Fragen an potentielle Kunden
- Auftritt und Kommunikation – das begeisternde Interessentengespräch
- Wie gehe ich mit mehreren Besuchern gleichzeitig um, ohne unhöflich zu sein?
- Auftragsquote erhöhen – Messekontakte strukturiert nachfassen

In diesem Seminar lernen die Teilnehmer wie sie die Frequenz am Messestand deutlich steigern, Kunden aktiv ansprechen, qualifizieren und strukturiert nachfassen. Der Dialog mit dem Interessenten steht immer im Mittelpunkt.

AUSSTELLUNGEN OPTIMAL PLANEN UND INTERESSENTEN GEWINNEN.

Unternehmen, die Ihre Produkte und Dienstleistungen an Endkunden verkaufen, veranstalten zur Kundengewinnung regelmäßig Hausmessen und nehmen an Publikumsmessen teil. Die Messebeteiligung ist ein wichtiger Teil der Kundengewinnung, und unterstreicht die Präsenz des Unternehmens am Markt. In der Praxis zeigt sich, dass die Erwartungen hinsichtlich der Neukundenanfragen und Kundengewinnung deutlich über den erzielten Ergebnissen liegen. Zukünftige Messeteilnahmen oder Hausmessen werden dadurch in Frage gestellt, die Motivation der Handelspartner, Messen zu beschicken oder an Hausmessen teilzunehmen sinkt. Das muss nicht sein. Publikumsveranstaltungen wie Messen oder Hausmessen sind nach wie vor ein wesentliches Instrument der Kundengewinnung. Vorausgesetzt, die Organisation und Kommunikation wird optimal gestaltet. In unserem Seminar erarbeiten wir mit den Teilnehmern die Erfolgsfaktoren für erfolgreiche Veranstaltungen.

**2-TÄGIGES ARBEITS-SEMINAR MIT ILSE WAGNER
UND ALFRED WASTELL, JEWEILS VON 9:00
BIS 16:30 UHR**

TERMIN:
auf Anfrage

IHRE INVESTITION:
€ 1.150,-

inkl. Mittagessen, Pausenverpflegung (Kaffee, Getränke, Süßigkeiten, Brötchen), Unterlagen zum Seminar, Foto-protokoll & Teilnehmer-Zertifikat, zuzüglich 20 % MwSt.



EFFIZIENTES BÜROMANAGEMENT

WERDEN SIE ZUR UNERSETZBAREN RECHTEN HAND IHRES VORGESETZTEN & GEWINNEN SIE MEHR SICHERHEIT UND KOMPETENZ AM TELEFON UND IN DER KORRESPONDENZ.

Für SekretärInnen und AssistentInnen der Geschäftsleitung, sowie MitarbeiterInnen im Büro.

- Das Arbeitsumfeld managen
- Kommunikation am Telefon und im Brief
- Professionell Kunden empfangen
- Probleme mit Kollegen/Chef erkennen und lösen
- Überzeugend argumentieren und sich durchsetzen
- Effizientes Zeit- und Selbstmanagement
- Terminplanung und -koordination
- Ihre Korrespondenz in puncto Gliederung, Sprache & Form optimieren
- Entlastung des Chefs – erfolgreiche Assistenz



1-TÄGIGES ARBEITS-SEMINAR MIT ILSE WAGNER VON 9:00 BIS 16:00 UHR

TERMIN: 6. November 2019 **IHRE INVESTITION: € 550,-**

inkl. Mittagessen, Pausenverpflegung (Kaffee, Getränke, Süßigkeiten, Brötchen), Unterlagen auf USB-Stick & Teilnehmer-Zertifikat, zuzüglich 20 % MwSt.



GEMEINSAM STARK – TEAMWORK IST GEFRAGT

Für MitarbeiterInnen die gemeinsam an einem Strang ziehen möchten – Teamarbeit positiv gestalten.

MÖGLICHE INHALTE:

- Kriterien erfolgreicher Teams – Vorteile & Nachteile
- Teamentwicklungsphasen – mit den Führungsaufgaben zur lösungsorientierten Weiterentwicklung des Teams
- Teamstandortbestimmung (Selbstbild – Fremdbild)
- Aspekte der Zusammenarbeit – ihre Bedeutung für die Entwicklung der Teamkultur
- Kommunikation im Team – Gestaltung v. Teambesprechungen, Umgang mit Infos, Feedback, Anerkennung und Kritik
- Talentmanagement und Erkennen von unterschiedlichen Charakteren und Persönlichkeitsanteilen im Team
- Teamübungen (Basis für Reflexion & Ausgangspunkt der Zielerarbeit)
- Zielerarbeit für konkrete weitere Schritte und Erfolge in der Zusammenarbeit



2-TÄGIGES ARBEITS-SEMINAR MIT SUSANNA WEILKE JEWEILS VON 9:00 BIS 16:30 UHR

TERMIN: auf Anfrage & ausschließlich firmenintern buchbar



ABSCHLIESSEN UND PREISE DURCHSETZEN

STEIGERN SIE IHREN VERKAUFSERFOLG DEUTLICH.

Für alle Außendienst-MitarbeiterInnen, die ihre Abschlussquote und den Ertrag erhöhen wollen.

- Voraussetzungen für erfolgreiche Preisgespräche
- Die eigene Einstellung zum Preis und zum Kundennutzen
- Einwänden vorbeugen und zur Produktprofilierung nützen
- Preis verkaufen – Werte schaffen
- Positive Verstärkung des Kaufwunsches
- Kaufsignale erkennen und schneller zum Abschluss kommen
- Gesprächsführung zur Einleitung des Vertragsabschlusses
- Vertragsunterzeichnung und Zusatzumsatz erzielen
- Nach dem Abschluss die Kundenmotive nochmals positiv einsetzen

2-TÄGIGES ARBEITS-SEMINAR MIT ALFRED WASTELL, JEWEILS VON 9:00 BIS 16:30 UHR

TERMIN:

18. & 19. November 2019

IHRE INVESTITION:

€ 1.150,-

inkl. Mittagessen, Pausenverpflegung (Kaffee, Getränke, Süßigkeiten, Brötchen), Unterlagen, Fotoprotokoll & Teilnehmer-Zertifikat, zuzüglich 20 % MwSt.

VERKAUFS- PSYCHOLOGIE

WISSEN, WIE KUNDEN TICKEN.

Für alle MitarbeiterInnen, die direkten Kontakt mit dem Kunden haben und diesen besser überzeugen und damit den Verkaufserfolg steigern wollen.

- Mehr Verkaufserfolg durch den Einsatz der Verkaufspsychologie
- Kommunikation auf zwei Ebenen
- Vorurteile und erster Eindruck
- Erkennen der unterschiedlichen Kommunikationstypen
- Der typgerechte Umgang mit jedem Kunden
- Der zielorientierte Aufbau des Verkaufsgesprächs
- Wertvorstellungen des Kunden erfahren & das Gespräch darauf abstimmen – überzeugende Argumente
- Mit den richtigen Formulierungen den Kunden erreichen
- Einsatz der Fragetechnik – das Gespräch lenken
- Kundeneinwände als „Treppen“ zum Abschluss nutzen

2-TÄGIGES ARBEITS-SEMINAR MIT ALFRED WASTELL, JEWEILS VON 9:00 BIS 16:30 UHR

TERMIN:

2. & 3. Dezember 2019

IHRE INVESTITION:

€ 1.150,-

inkl. Mittagessen, Pausenverpflegung (Kaffee, Getränke, Süßigkeiten, Brötchen), Unterlagen, Fotoprotokoll & Teilnehmer-Zertifikat, zuzüglich 20 % MwSt.





UMSATZSTEIGERUNG DURCH VERTRIEBSAUTOMATISIERUNG

UNLIMITIERT NEUE KUNDEN MITTELS DIGITAL STORYTELLING UND SALES AUTOMATION.

Erfahren Sie in diesem Seminar, wie Sie dank Sozialer Medien und Automatisierungstools die Anzahl an Neukunden deutlich steigern können. Entwickeln Sie in diesem Seminar passende Onlinestrategien, um neue Kunden (schmerzfrei) zu gewinnen. Marketing-, Sales-Automation-Plattformen und soziale Netzwerke machen den Vertrieb nicht überflüssig – ganz im Gegenteil. Mit ihrer Hilfe und zusammen mit den passenden Inhalten lassen sich neue Kunden und Interessenten einfacher qualifizieren und kontaktieren als es bisher möglich war. Automatisierungs- und Tracking-Tools helfen dabei Interessenten zu identifizieren, Standardprozesse zu beschleunigen und Leads konsequent zu entwickeln. Freigespielt von diesen Aufgaben kann sich der Vertrieb voll und ganz auf die Kontaktaufnahme mit hochqualifizierten Interessenten konzentrieren und die Akquisitionszeit deutlich verkürzen. Ohne das Potenzial der gerade nicht persönlich Betreuungswürdigen Leads zu vernachlässigen.

- Wie Sie auf sich aufmerksam machen
- Was ist ein guter Post
- Content für LinkedIn und Xing kreieren
- XING und LinkedIn als wichtige Bausteine in der B2B-Akquise richtig nützen
- Empfehlungen mittels Facebook

- Wie man sich richtig auf Sozialen Medien präsentiert
- Wirkungsvolle Texte für die Akquise schreiben
- Leitfäden und tägliche Aktivitäten für die optimale Integration in den unternehmerischen Alltag
- Wie man aus einem virtuellen, einen realen Kontakt macht
- Wie man es schafft, seine Kunden anzuziehen anstatt zu jagen
- Wie man das gesamte System automatisieren kann
- Automation und Tracking Tools kennen und nützen

TEILNEHMERKREIS

Das Seminar richtet sich an Verkaufsleiter, Verkäufer und Führungskräfte, die schneller und leichter an Neukunden bzw. Neukundengeschäfte herankommen wollen.

2-TÄGIGES ARBEITS-SEMINAR MIT MAG. JAN THÖNDL, JEWEILS VON 9:00 BIS 16:30 UHR

TERMIN:

15. & 16. Oktober 2019

IHRE INVESTITION:

€ 1.150,-

inkl. Mittagessen, Pausenverpflegung (Kaffee, Getränke, Süßigkeiten, Brötchen), Unterlagen, Fotoprotokoll & Teilnehmer-Zertifikat, zuzüglich 20 % MwSt.



WIR FREUEN UNS AUF SIE!

TELENOVA

TELEFONMARKETING & TRAINING GMBH



3100 ST. PÖLTEN | LIESSFELDSTR. 16



02742/228-31



WWW.TELENOVA.AT



SEMINARE@TELENOVA.AT