



# Terminvereinbarung am Telefon

## T · A · T



Es gibt nichts Gutes,  
außer man tut es!

Erich Kästner

### Viele müssen es – wenige tun es gern ...

Die erfolgreiche Terminvereinbarung am Telefon stellt für die meisten Innen- und Außendienstmitarbeiter eine Herausforderung dar. Unser „T·A·T“-System („Terminieren Am Telefon“) liefert die Strukturen und Leitlinien, die Ihre Mitarbeiter für erfolgreiches Terminieren benötigen. Das macht es ihnen leichter, zur „T·A·T“ zu schreiten.

Das Training trainiert Können in allen Phasen einer Telefonaktion. Mit dieser gut bestückten Toolbox meistern Ihre Mitarbeiter auch anspruchsvolle Gesprächssituationen. Ergebnis: Die Erfolgsquote steigt!

### Es darf keine Minute dauern ...

... bis das Interesse des Angerufenen geweckt ist. Deshalb lernen unsere Teilnehmer zuerst, wie sie speziell für die Zielgruppe interessante Themen generieren und „telefongerecht“ strukturieren können. Sie erarbeiten einen flexibel einsetzbaren Gesprächsleitfaden, mit dem sie die meisten Praxissituationen zielorientiert vorplanen. Auch nicht Planbares lässt sich integrieren – so fällt es wesentlich leichter, den „roten Faden“ nicht zu verlieren.

### Souverän + zielorientiert

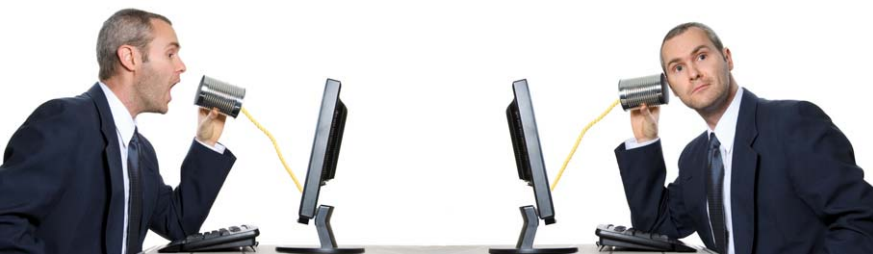
Training schafft Sicherheit. Aus diesem Grund üben Ihre Mitarbeiter intensiv, wie sie ihr Terminierungsgespräch auch in schwierigen Situationen sicher in die gewünschte Richtung steuern können. Sie sehen Einwände, Vorwände, Widerstände nicht mehr als „Störung“, sondern als etwas völlig Normales. Damit können Ihre Mitarbeiter entsprechende Kundenaussagen souverän in den Gesprächsverlauf integrieren.

### Das Training beantwortet folgende Fragen:

- Wie wecke ich rasch das Interesse des Kunden?
- Wie kann die Erfolgsquote bei der Terminvereinbarung am Telefon deutlich gesteigert werden?
- Wie weit ist der Erfolg von Telefonaktionen planbar?
- Welche Voraussetzungen sind für eine erfolgreiche Telefonakquise notwendig?
- Wie können Telefongespräche zielorientiert vorbereitet werden?
- Wie gehe ich konfliktarm und lösungsorientiert mit Widerständen, Einwänden und Vorwänden um?
- Was kann ich tun, wenn bei der Terminvereinbarung ein Rückschlag auf den anderen folgt?

# Terminvereinbarung am Telefon

## T · A · T



### Beispiele für Trainingsinhalte

- Kreative Auswahl von Themenbereichen, die spontan Kundeninteresse wecken
- Vermittlung der Struktur, des „Roten Fadens“ für die Terminvereinbarung
- Souveräne Gesprächssteuerung
- Partnerorientierter und konfliktarmer Umgang mit Widerständen und kritischen Fragen
- Umgang mit Rückschlägen bei Telefonaktionen
- Sich selbst organisieren
- Intensives Telefontraining (auch mit echten Kunden)
- Fallstudien
- Rollenübungen
- Transfersicherung in die Praxis

### Integration möglich

Sie können dieses Thema als eigenständiges Inhouse-Training buchen oder aber im Rahmen einer Konzeption ausgewählte Inhalte in andere Trainings integrieren. Wenn Sie noch mehr wissen wollen: Diskutieren Sie mit uns „Ihre“ beste Lösung – sprechen Sie mit uns!

### Erfolgslebnisse vermitteln

Nicht jedes Terminierungsgespräch endet mit einer Terminvereinbarung. Häuft sich diese Art von Ergebnis, herrscht schnell Frust und macht alles noch schlimmer – ein Teufelskreis entsteht.

Wir kennen diese Situation und stellen die Tools zur Verfügung, mit denen sich Ihre Mitarbeiter selbst „auf Kurs“ halten. Nach diesem Training sind sie mental und organisatorisch in der Lage, sich selbst systematisch Erfolgslebnisse zu vermitteln.

### Kontakt aufnehmen!

#### advantos Training · Beratung · Coaching

E-Mail [info@advantos-training.eu](mailto:info@advantos-training.eu)  
 Internet [www.advantos-training.eu](http://www.advantos-training.eu)  
 T-A-T [www.advantos-training.eu/](http://www.advantos-training.eu/)  
 Training [leistungsuebersicht-training/  
tat-terminvereinbarung.html](http://www.advantos-training.eu/leistungsuebersicht-training/tat-terminvereinbarung.html)

Telefon 0700 ADVANTOS  
 oder 0700 . 23 82 68 67  
 international +49 71 81 . 9 32 98 32  
 Fax +49 71 81 . 93 26 38

Adresse Trollblumenweg 2  
 D-73614 Schorndorf