

Customer Service Training

In zunehmendem Maße werden Mitarbeiter des Vertriebs-Innendienstes mit der Anforderung konfrontiert, selber und von sich aus verkäuferisch tätig zu werden. Diese neue Rolle des proaktiven Verkaufens erfordert sowohl neue Kenntnisse als auch ein erhebliches Umdenken bezüglich der eigenen Rolle und des Selbstverständnisses.

Entsprechend der neuen Rolle des Verkaufsinendienstes gehört es zu den Aufgaben der Mitarbeiter, aus eigener Initiative und insofern ohne äußeren Anlass den Kontakt zum Kunden zu suchen. Hierbei geht das Ziel über die Betreuung und Abwicklung eines vom Außendienst angebahnten Auftrages deutlich hinaus: der Innendienst-Mitarbeiter kontaktiert den Kunden mit dem Ziel, einen eigenständigen Verkauf abzuschließen.

Die für dieses Vorgehen erforderlichen Veränderungen in Selbstverständnis und Rolle der Innendienst-Mitarbeiter stellen sicherlich eine Herausforderung an die jeweilige Persönlichkeit dar. Üblicherweise eher introvertierte Innendienst-Mitarbeiter sollen Aufgaben übernehmen, die bisher ausschließlich von üblicherweise extrovertierten Außendienst-Mitarbeitern durchgeführt wurden. Der damit verbundene Umdenkungsprozess sowie die in Rollenverständnis und Persönlichkeit begründeten Hürden machen eine intensive und bewusste Auseinandersetzung mit dieser Thematik erforderlich.

Um der beschriebenen neuen Aufgabe des Telemarketing gerecht werden zu können, ist als zweites Standbein über das bisher Gesagte hinaus die Vermittlung von notwendigen Fähigkeiten und skills erforderlich. Hierzu gehören folgende Inhalte:

- Was macht einen Verkäufer aus?
- Kommunikationsfertigkeiten
- Fähigkeit zu Kontakt und Hindernisse im Kontakt
- Gesprächs- und Verhandlungsführung
- Persönliche Verhaltens- und Fragetechnik
- Orientierung am Kunden und seinen Bedürfnissen
- Überzeugen durch überzeugt sein
- Bedeutung der Persönlichkeit im Verkauf

Ziel ist es, dass die Teilnehmer aufgrund des Seminars

- unmittelbar anwendbare Gesprächs- und Verhandlungstechniken beherrschen
- zielgerichtet auf Kunden zugehen
- ein konkretes Verständnis für Kundenorientierung haben
- individuelles Potential einsetzen
- für die Bedeutung von langfristigen Beziehungen sensibilisiert sind

Durch praxisnahe Übungen, Arbeit in Kleingruppen, Rollenspiele und Video-Aufzeichnungen mit Auswertung werden die Teilnehmer zur aktiven Mitarbeit gefordert.