



Zusatzverkäufe am Telefon realisieren

wie Sie Up-Selling und Cross-Selling bei eingehenden Anrufen erfolgreich umsetzen

„Darfs sonst noch etwas sein?“ Wer hat diesen Satz nicht schon in seinem Lieblingsladen gehört. Was hier selbstverständlich ist - löst am Telefon Skepsis und Unsicherheit aus.

Viele Mitarbeiter haben Hemmungen oder Angst, ihre Kunden bei Bestellungen oder Auftragsannahme auf weitere Angebote hinzuweisen.

Aber genau hier bieten sich viele Möglichkeiten für zusätzlichen Umsatz, wenn das Timing stimmt, der Kunde einen Zusatznutzen erkennen kann und es locker und leicht bei ihm ankommt.

In diesem Praxistag zeigen wir Ihnen wie Sie sich gut vorbereiten, Ihre Kunden im richtigen Moment ansprechen und Ihre Gespräche zum Ziel führen sowie Ihre Umsätze gezielt durch Up-Selling und Cross-Selling erhöhen.

Ihr Nutzen

Sie nutzen Ihre Kundengespräche am Telefon für ein professionelles Up-Selling und Cross-Selling und

- leiten das Gespräch gezielt auf Zusatzverkäufe hin
- überzeugen Ihre Kunden mit Zusatznutzen
- gehen auf Einwände gezielt ein
- erhöhen Ihre Umsätze durch Up-Selling und Cross-Selling

Themenschwerpunkte

- Welchen Mehrwert können Sie durch Up-Selling und Cross-Selling erzielen?
- Welche Produkte/Dienstleistungen können Sie für Zusatzverkäufe nutzen?
- Wann und wie finden Sie am besten die Überleitung zu einem Zusatzverkauf am Telefon?
- Wie wecken Sie die Aufmerksamkeit Ihres Kunden, damit er sich für einen Zusatzkauf entscheidet?
- Wie formulieren Sie kurz und knackig Ihr Zusatzangebot?
- Welche Einwände können kommen und wie reagieren Sie darauf?
- Durch Nutzen überzeugen und durch Fragen das Gespräch steuern und führen
- Den Kunden zu einer Reaktion auffordern
- Wie reagieren Sie auf Zusagen, aber auch auf Absagen Ihres Kunden?

Zielgruppe

Mitarbeiter in der Bestell- oder Auftragsannahme sowie im Vertrieb und Verkauf; alle Mitarbeiter, die im aktiven Telefonverkauf tätig sind

Termine und Orte

24.11.2020 - Niedernhausen (FFM)
18.03.2021 - Niedernhausen (FFM)
15.07.2021 - Niedernhausen (FFM)

Auch firmenintern buchbar!

Dauer

9.30 Uhr - 17.00 Uhr

Investition

€ 650,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen

Seminar-Nr. PTTEL-6

Anmeldung

BXB Management der Wirtschaft GmbH
Farmstraße 16 - 18
64546 Mörfelden- Walldorf

Fax: 0 61 05 / 60 75

eMail: info@bxb.de

www.bxb-management.de

Zusatzverkäufe am Telefon realisieren - wie Sie Up-Selling und Cross-Selling bei eingehenden Anrufen erfolgreich umsetzen - PT-TEL-6

Veranstaltungsort und Termine

24.11.2020 - H+ Hotel Wiesbaden, Zum Grauen Stein 1, 65527 Niedernhausen (FFM)

18.03.2021 - H+ Hotel Wiesbaden, Zum Grauen Stein 1, 65527 Niedernhausen (FFM)

15.07.2021 - H+ Hotel Wiesbaden, Zum Grauen Stein 1, 65527 Niedernhausen (FFM)

Hotelreservierung

BXB reserviert für Sie gerne ein Einzelzimmer mit Frühstück. Die Hotelkosten bezahlen Sie bitte direkt am Abreisetag im Hotel.

Zum Seminar melde ich folgende Personen verbindlich

an:

Name / Vorname / Position	Termin	Übernachtung vom Vortage an		
_____	_____	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> während der Seminardauer	<input type="checkbox"/> keine
_____	_____	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> während der Seminardauer	<input type="checkbox"/> keine
_____	_____	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> während der Seminardauer	<input type="checkbox"/> keine
_____	_____	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> während der Seminardauer	<input type="checkbox"/> keine

Firma / Abteilung	

Name / Vorname	

_____	_____
Straße / Nr.	PLZ / Ort

_____	_____
Telefon / Durchwahl	Telefax

eMail	

_____	_____
Ort / Datum	Unterschrift

Auszug aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der BXB Managementzentrum der Wirtschaft GmbH

Rücktrittsregelung

Falls Sie den bestätigten Seminarplatz nicht einnehmen können, ist die BXB Managementzentrum der Wirtschaft GmbH unverzüglich zu benachrichtigen.

Dafür gelten für die Halbtagsveranstaltungen folgende Regelungen: Für Stornierungen oder Verschiebungen bis 14 Tage vor Seminarbeginn berechnen wir eine Bearbeitungsgebühr von 95 € zzgl. der gesetzlichen MwSt. pro Teilnehmer. Bei späteren Absagen oder bei Nichterscheinen ist die volle Teilnehmergebühr fällig. Für die 1-tägigen oder mehrtägigen offenen Seminaren gelten folgende Rücktrittsgebühren: bis 6 Wochen vor Seminarbeginn 20 %, bis 4 Wochen vor Seminarbeginn 40 %, bis 3 Wochen vor Seminarbeginn 60 %, bis 2 Wochen vor Seminarbeginn 80 %, innerhalb der letzten beiden Wochen vor Seminarbeginn 100 % der Gesamtinvestition. Ersatzteilnehmer können selbstverständlich genannt werden. Für die Ausbildungsprogramme gelten folgende Rücktrittsgebühren: bis 3 Wochen vor Beginn 25 %, innerhalb der letzten 3 Wochen vor Beginn 100 % der Gesamtinvestition. Es gilt immer der erste Termin. Sollten Sie während des Seminars oder des Ausbildungsprogramms aus besonderen Gründen die Teilnahme abbrechen, besteht kein Recht auf Gutschrift oder Rückzahlung.

Gerichtsstand

Als Gerichtsstand wird Darmstadt vereinbart. Alle Änderungen oder Abweichungen müssen schriftlich erfolgen.