



→ Kompetenz im Training

INTERNE TRAININGS //

TELEFON

// Der gute Ton // Das Service-Gespräch // Verkaufen am Telefon



Führung

Messe

Rhetorik

Verkaufen

TELEFON

Neben firmeninternen Trainings und Vorträgen bieten wir auch offene Seminare an. In Zürich, Freiburg, Frankfurt, Köln und Hamburg. Fordern Sie unser aktuelles Programm an offenen Seminaren an!

Auf Wiederhören

Verehrte Leser,

Sie möchten sich oder Ihre Mitarbeiter in puncto Telefonkompetenz weiterbilden? Sie möchten Ihren telefonischen Kundenservice optimieren? Sie möchten erfolgreich am Telefon verkaufen? – Wir helfen Ihnen dabei!

avio bietet Ihnen kompetente Trainings, Coachings und Vorträge, die Ihren Mitarbeitern zu einem souveränen Umgang mit dem Telefon verhelfen. Unsere Trainer kommen zu Ihnen vor Ort und gehen auf Ihre ganz spezifischen Anforderungen ein. Profitieren Sie von unserer Erfahrung im Telefontraining! Wir möchten Sie einladen, uns kennenzulernen und sich von unserer Kompetenz zu überzeugen. Alles, was Sie über das avio-Telefontraining wissen möchten, finden Sie auf den folgenden Seiten.

Wenn Sie diese Broschüre gelesen haben, können Sie komfortabel ein unverbindliches Angebot bei uns anfordern. Unser schlankes Buchungsverfahren spart Geld und Ihre Zeit, da Sie uns schon im Vorfeld Ihre Wünsche mitteilen und telefonisch mit uns abstimmen können. Kein teures Vorstellungsgespräch, keine Folienvorträge, keine langen Entscheidungswege – bei uns können Sie in drei Schritten Ihr individuelles Wunsch-Paket buchen:

Lesen Sie in diesem Heft, was Ihnen avio zum Thema Telefontraining zu bieten hat! avio hat aber noch mehr im Angebot: Bestellen Sie unsere Broschüren zu Verkaufen, Messe, Rhetorik und Führung auf www.avio.de.

Wir freuen uns auf Sie!

1. BEDARFSANALYSE Sie teilen uns Ihre Wünsche mit. Nutzen Sie unsere Checklisten und stellen Sie sich Ihr individuelles Telefontraining zusammen.

2. ANGEBOT Sie erhalten ein konkretes Angebot. Auf den Preis können Sie sich verlassen – keine Sonderposten und keine versteckten Aufschläge.

3. BUCHUNG Sie geben uns das »Go!«. Lehnen Sie sich zurück, überlassen Sie uns die Durchführung und seien Sie gespannt auf eine interessante Veranstaltung.

Auf **Wiederhören**

»Wenn die Luft brennt und Beschwerden kommen, fallen mir oft nicht die richtigen Worte ein.«

*»Per Telefon verkaufen, das ist leichter gesagt, als getan.
Im entscheidenden Moment kann ich die Kunden nie überzeugen.«*

Auf Wiederhören

// Telefon

Wie man ein Telefon bedient, weiß jedes Kind. Es scheint das Normalste der Welt zu sein, ein Telefongespräch zu führen. Genauer hingeschaut, tauchen allerdings Fragen auf: Was sind eigentlich die Kriterien für eine gutes Telefongespräch? Wer bestimmt am Telefon, wer wann spricht? Weiß mein Gesprächspartner, was ich meine, wenn er mich gar nicht sehen kann? Diese und andere Fragen beantworten wir meist intuitiv, häufig liegen wir sogar richtig. Bisweilen kommt es zu Missverständnissen, die wir aber in der Regel klären können. Wir können ja einfach noch einmal anrufen.

In Geschäftsgesprächen geht das meist nicht – da ist die erste Chance die letzte. Ein Kunde, der sich nicht verstanden fühlt, wird so schnell nicht mehr zum Telefonhörer greifen. Geschäftliche Telefongespräche folgen daher anderen, deutlicheren Regeln als der private Plausch. Freundlichkeit und Hartnäckigkeit helfen, um am Telefon punkten zu können. Das ist heute wichtiger denn je, denn meist ist das Erscheinungsbild am Telefon bereits die Visitenkarte eines Unternehmens.

Wie etwa verkauft man am Telefon? Wie berät man Kunden, deren Reaktion man nur an Wort, Stimme und Tonfall entschlüsseln kann? Wie lassen sich Telefongespräche intelligent und effizient managen? Wie bringt man Botschaften rein akustisch rüber? Für alle diese Fragen gibt es bewährte Lösungen – und man kann sie lernen. avio hilft Ihnen dabei.

Unser Telefontraining vermittelt Ihnen praktikables und umsetzbares Wissen und bietet Raum, um erfolgreiche Kommunikation und zielgerichtetes Gesprächsverhalten am Telefon einzuüben. In offener und praxisgerechter Atmosphäre lernen Sie Tricks und Kniffe, entdecken Strategien und Methoden, erhalten Feedback und konkrete Hilfestellung. Wir gehen auf Ihre Lernbedürfnisse ein und stärken Ihr Profil. Dazu benutzen unsere Trainer keine technischen Spielereien, sondern ihre langjährige Erfahrung und das Wissen um Ihre persönlichen Wünsche.

Auf Wiederhören

// Der gute Ton am Telefon

Mit avio lernen Sie die Grundlagen erfolgreichen Telefonierens: Wie werden Gespräche am besten geführt?

Wie gelingt der Einstieg, wie der freundliche Abschluss?

Wie lässt sich die Stimme richtig einsetzen, welche Wirkung kann sie haben? Welche Techniken erlauben eine souveräne Interaktion mit dem Gesprächspartner? Mit welchen Tricks lassen sich problematische Gesprächspartner besänftigen?

Sie werden für Standardfälle gerüstet und trainieren, übliche Situationen wie Gesprächsweitergabe, Rückrufe oder höfliche Absagen routiniert abzuwickeln. Teil des Trainings kann auch die Organisation des Arbeitsplatzes sein, der Umgang mit Zeitdruck und Telefonieren unter Anspannung. Nach dem avio-Training wird Ihnen mancher Schnitzer nicht mehr unterlaufen.

// Das Service-Gespräch

Telefongespräche sind heute oft nicht mehr nur Beiwerk zum Verkaufsgeschäft, sie selbst sind das Produkt: Viele Service-Dienstleistungen wie etwa professionelle Beratung werden über die Telefonleitung abgewickelt. Hinzu kommen Support, die Annahme von Bestellungen oder Reklamationen. Wenn Telefonieren das Geschäft ausmacht, kann Telefonkompetenz zentral über Erfolg und Misserfolg entscheiden. Das Telefon als Service-Center – das setzt be-

sonders gut geschulte Mitarbeiter voraus, damit Gesprächspartner ihren Wünschen und Vorstellungen gemäß betreut werden können. Zwischen zufriedenen und unzufriedenen Kunden entscheidet manchmal nur die Stimme. Lernen Sie im avio-Training, wie Sie Kundenwünsche am Telefon effizient und kompetent erfüllen können. Erfahren Sie, wie sie am besten mit Reklamationen und Beschwerden umgehen. Machen Sie Ihr Unternehmen fit für den Telefonservice!

// Verkaufen am Telefon

Der erste Eindruck zählt – das gilt auch und ganz besonders beim Verkaufsgespräch am Telefon. Gut rüber zu kommen ist auch eine Sache der Übung. Wer die Grundlagen der Telefonkommunikation kennt und beherrscht, kann im Verkaufsgespräch frei, individuell und spontan agieren. Hinzu kommen die A's und O's des Verkaufsgesprächs: Bedarf erkennen, Käufer aktivieren, Cross-Selling, argu-

mentieren, Kundenwünsche erkennen, Verkaufsgespräche zum Abschluss bringen. Dabei arbeiten unsere Trainer mit Rollenspielen, Gesprächen und vielen anderen interaktiven Mitteln. Eines werden Sie mit Sicherheit nicht erleben: eine theorielastige, trockene Wissensvermittlung. Denn im Zentrum des Trainings stehen Ihre Mitarbeiter.

Auf Wiederhören

»Tuuuut« – Im Seminar stehen Praxisübungen an. Sabine Schmidt meldet sich gut gelaunt bei Ute Müller. Sie macht das sehr professionell, ihre Stimme hat Ausstrahlung, die Sätze kommen prompt und ungekünstelt. Souverän erzählt Sabine von einem neuen Produkt, das Ute interessieren könnte. Sie erzählt eine Minute lang. Zwei Minuten lang. Noch immer hat sie nicht eine Frage gestellt. Ute wird langsam unruhig, rutscht auf ihrem Stuhl herum. »Cut!«, ruft der Trainer. Und fragt: »Frau Müller – wie haben Sie sich als Kundin gefühlt?« Sabine lehnt sich zurück und runzelt nachdenklich die Stirn...

Auf **Wiederhören**

Die einfache Buchung

1.


BEDARFSANALYSE Sie teilen uns Ihre Wünsche mit – am besten mit einem der Rückmeldebögen. Nutzen Sie unsere Checklisten und stellen Sie sich Ihr individuelles Telefontraining zusammen – oder greifen Sie auf eines unserer bewährten Trainings-Pakete zurück. Natürlich können Sie uns auch per Telefon erreichen!

2.

ANGEBOT Sie erhalten von uns schriftlich ein konkretes Angebot, in dem wir uns an Ihren persönlichen Bedürfnissen orientieren. Auf den Preis können Sie sich verlassen – bei uns gibt es keine Sonderposten und keine versteckten Aufschläge.

3.

BUCHUNG Wenn Ihnen unser Angebot zusagt, geben Sie uns das »Go!«. Ihre Arbeit ist getan. Lehnen Sie sich zurück, überlassen Sie uns die Durchführung und seien Sie gespannt auf eine interessante Veranstaltung.



Sie haben Fragen, Wünsche oder möchten direkt
ein Angebot für ein internes Training erhalten?

***NUTZEN SIE GANZ EINFACH
EINE UNSERER FAXVORLAGEN!***

Genau das suchen wir!

TELEFON

1. AUSFÜLLEN, 2. ANGEBOT WÄHLEN, 3. ABSCHICKEN

FAX: +49 (0)761/150 78-20

Firma / Abteilung

Telefon

Ansprechpartner

Email

Straße, Hausnummer

gewünschter Trainingsort

PLZ, Ort

Personenzahl

gewünschtes Datum oder Zeitraum

Paket 1 Der gute Ton am Telefon

Telefongespräche sind die akustische Visitenkarte eines Unternehmens. Erfahren Sie mehr über erfolgreiche Telefonkommunikation, um im Gespräch frei, individuell und spontan agieren zu können: verbindlich, freundlich, serviceorientiert. Die wichtigsten Themen:

- Bewusste Kommunikation
- Richtige Informationsverarbeitung
- Grundmuster der Persönlichkeit
- Sprache und Stimme als Wirkungsmittel
- Häufige gesprächstechnische Fehler
- Gesprächsführung vom Abnehmen bis zum Auflegen
- Umgang mit Stress und Anspannung

Paket 2 Verkaufen am Telefon

Direktmarketing am Telefon ist einer der schnellsten Wege zu neuen Kunden - und gleichzeitig einer der schwierigsten. Sie möchten am Telefon überzeugen. Lernen Sie Kunden anzusprechen, Bedarf zu erkennen und den Gesprächspartner zur Handlung zu aktivieren. Die wichtigsten Themen:

- Kundenorientierung am Telefon
- Kunden klassifizieren
- Kaufmotive und Bedürfnisse am Telefon
- Gesprächslenkung und Zielsteuerung
- Vertrauensbildung
- Erfolgreich Terminvereinbarungen treffen
- Strategien des Cross-Sellings

Paket 3 Reklamationen am Telefon

Es darf nicht passieren und manchmal passiert es doch: Eine Leistung, eine Ware entspricht nicht den Erwartungen Ihres Kunden. Er reklamiert. Wie Sie heute mit Verärgerung und Enttäuschung umgehen bestimmt ihren Erfolg morgen.

Das Seminar »Reklamationen am Telefon« hilft Ihnen, Reklamationen als Chance zu nutzen und Kunden im Telefongespräch an Ihr Unternehmen zu binden.

Zusätzliche Wünsche zum Angebot

Was darf es sein?

TELEFON

1. AUSFÜLLEN, 2. INHALTE INDIVIDUELL WÄHLEN, 3. ABSCHICKEN

FAX: +49 (0)761/150 78-20

Firma / Abteilung

Telefon

Ansprechpartner

Email

Straße, Hausnummer

gewünschter Trainingsort

PLZ, Ort

Personenzahl

gewünschtes Datum oder Zeitraum

Die Grundlagen für professionelle Telefonate

- Sprache und Stimme als Wirkungsmittel
- Häufige geschäftstechnische Fehler
- Gesprächseröffnung und Begrüßung
- Beziehungs- und Sachebene erkennen
- Gesprächsführung
- Bewusste Kommunikation
- Grundmuster der Persönlichkeit
- Richtige Informationsverarbeitung
- Umgang mit Stress und Anspannung
- Optimale Organisation des Arbeitsplatzes
- Verhalten bei Abwesenheit von Mitarbeitern
- Filtern von Anrufen - ungebetene Anrufer höflich abblocken
- Mehrere Telefonate gleichzeitig führen
- Weiterleitung von Anrufen
- Organisieren von Rückrufen

Verkauf

- Individuell und professionell verkaufen
- Klassifizierung von Kunden
- Kundenorientierung am Telefon
- Zielorientierung und Strukturierung
- Überzeugen statt überreden
- Wie vermittele ich Kompetenz?
- Gesprächslenkung
- Individuelle Gesprächsleitfäden erstellen
- Zeitoptimierung bei Telefonaten
- Erfolgreich Terminvereinbarungen treffen
- Kaufmotive und Bedürfnisse am Telefon
- Strategien des Cross-Sellings

Service

- Telefonzentrale und Anrufmanagement
- Positive Begrüßung der Anrufer
- Aktives Zuhören im Beratungsgespräch
- Ermittlung von Kundenwünschen
- Techniken des Beschwerdemanagements
- Reklamationen als Chance
- Fragetechnik für Telefonate
- Gesprächstechniken im Beratungsgespräch

- Ich interessiere mich für einen Vortrag oder eine Veranstaltung mit mehreren Trainern.
Bitte nehmen Sie mit mir Kontakt auf um die Eckpunkte für ein konkretes Angebot zu besprechen.

Zusätzliche Wünsche zum Angebot

Auf **Wiederhören**

»Es gibt ja viele Anbieter auf dem Markt. Warum soll ich mich gerade für avio entscheiden und wieso kann ich sicher sein, dass ich mich richtig entscheide?«



Auf Wiederhören

// Das Unternehmen

avio – das steht für Kompetenz, Praxisnähe und Flexibilität im Training. Schon seit 1990 betreut avio Unternehmen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz und führt Inhouse-Trainings in den Bereichen Telefon, Verkaufen, Rhetorik, Messe und Führung durch. Unsere Trainer und Berater besuchen Tag für Tag Unternehmen und schulen die Mitarbeiter an Ort und Stelle. Ebenfalls sehr beliebt ist das Dauer-Angebot an offenen Seminaren.

Wir haben es uns zur Aufgabe gemacht, vielseitig und flexibel auf unsere Kunden einzugehen. Ansatz unserer Arbeit ist immer die konkrete Problemstellung Ihres Unternehmens. Das avio-Training fördert die Stärken Ihrer Mitarbeiter und ergänzt Ihre Strategien der Unternehmens- und Personalentwicklung. Jede unserer Schulungen lässt sich an konkreten Lernzielen messen.

Unser größter Pluspunkt ist unsere Erfahrung: Mehr als 45.000 Fachkräfte aus den verschiedensten Wirtschaftszweigen, Behörden, Verbänden und Genossenschaften haben bereits von den avio-Trainings profitiert. Wir bedienen vielseitig alle Zielgruppen, vom jungen Trainee bis zum gestandenen Manager. Werfen Sie einen Blick auf unsere Referenzen und sehen Sie, welche Unternehmen uns bereits ihr Vertrauen geschenkt haben!

Lernen mit avio bedeutet interaktives Lernen, nah am Arbeitsalltag und am Menschen. In praktischen Übungen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Vorträgen und Videofeeds steigern avio-Trainings systematisch die Kompetenz ihrer Teilnehmer. Auf keinen Fall werden wir irgendeine Methode als »Allheilmittel« in den Vordergrund stellen. Vielmehr wollen wir Ihre Originalität und Echtheit stärken.

Trotz unseres weiten Kundenkreises legen wir Wert darauf, persönlich für Sie da zu sein. Sie können direkt mit uns Kontakt aufnehmen und Ihre individuellen Vorstellungen mit uns besprechen. Wir erfassen schnell Ihre Ziele und langweilen Sie nicht mit langen Vorbesprechungen vor Ort – das spart Zeit und Geld. Schließlich sind wir ohnehin ständig auf Trainings unterwegs.

avio.de



avio.ch

avio.at

Auf Wiederhören

»Wir sind ständig auf Trainings unterwegs. Entweder geben wir selbst welche oder wir bilden uns weiter...«

// Leistungen

Interne Trainings

Es gibt viele Gründe, ein Training ins eigene Haus zu holen: Die ganze Abteilung kann daran teilnehmen. Das gewohnte Arbeitsumfeld bleibt vorhanden. Die erfahrenen Trainer können Arbeitsabläufe beurteilen und helfen, Prozesse zu optimieren. Individuelle und konkrete Probleme können praxisnah, sogar on-the-job behoben werden. Zeitbedarf und Kosten sind gering. Und um alles, was nötig ist, kümmert sich avio. Wir führen interne Trainings durch zu den Themen Telefon, Verkaufen, Rhetorik, Messe und Führung. Schon bei der Buchung berücksichtigen wir Ihre ganz spezifischen Anforderungen. Sie buchen exklusiv einen avio-Trainer, der zeitnah für Sie da ist. Direkt im Unternehmen, im Tagungshotel Ihrer Wahl oder wo immer Sie uns wünschen.

Offene Seminare

Ob Schlagfertigkeit, Selbstmanagement oder Verkaufstechniken – in den offenen avio-Seminaren lernen Sie die Grundlagen. Mehr als hundert Mal im Jahr finden irgendwo in Deutschland, Österreich und der Schweiz ein- oder mehrtägige avio-Seminare statt. Hier lernen Sie, was Sie zu einem Thema wissen möchten und wissen müssen. Sie erwerben nützliche Fähigkeiten, die sich in

Ihrem weiteren Berufsleben auszahlen werden. Sie können sich ausprobieren und in angenehmer Atmosphäre persönliches Feedback einholen. Schaffen Sie sich mehr Souveränität und Sicherheit im beruflichen Alltag – kommen Sie zum avio-Seminar!

Vorträge

Spannendes und Erhellendes zu kommunikativen und verkäuferischen Fragen in einem kompakten Vortrag: Damit bringen Sie Ihre Mitarbeiter auf den neuesten Stand und schaffen Motivation. Ob Sie vor einem Messeinsatz stehen oder einem neuen Projekt, ein avio-Vortrag kann Ihrem Team wichtige Skills vermitteln und weiteren Antrieb geben. Das Thema bestimmen Sie. Rufen Sie uns einfach an!

Auf **Wiederhören**

»Ich bin die einzige Assistentin im Unternehmen und suche für mich eine Fortbildung.«

OFFENE SEMINARE //

Zürich Freiburg Frankfurt Köln Hamburg

»Wir brauchen kein Tages-Seminar, sondern suchen einen Redner, der unsere Mitarbeiter bei der Jahrestagung mal so richtig motiviert.«

VORTRÄGE UND MODERATIONEN //

Verkaufen Rhetorik Telefon Führung Messe

Auf **Wiederhören**

»Die Infos zum Bereich Telefon sind ja ganz schön. Aber bei uns geht es doch vor allem darum vor Ort beim Kunden zu verkaufen. Vielleicht sollten wir mal ein Verkaufstraining machen.«

INTERNE TRAININGS //

Verkaufen Rhetorik Telefon Führung Messe

