



WABCO

University 

Effektiv telefonieren

- kundenorientiert handeln
- verkaufen
- Beschwerden managen
- und mahnen

Das Telefongespräch ist die Visitenkarte des Unternehmens. Mehr als 90 % aller Kundenkontakte erfolgen heute über das Telefon. Hier liegen die Potentiale für Zusatzverkäufe, optimales Beschwerdemanagement und telefonisches Mahnen in der Praxis. Schlecht vorbereitete oder falsch geführte Gespräche können wichtige Kundenbeziehungen nachhaltig beschädigen oder gar zerstören.

Optimale Gespräche laufen zielgerichtet, Kunden werden unmerklich gesteuert und der Umgang mit schwierigen Kunden wird einfacher. Die Methoden und das Vorgehen dabei kann man lernen und trainieren.

Die **WABCO University** hat ein Trainingsprogramm zusammengestellt, das Mitarbeiter fit macht für dieses wichtige Instrument im Geschäftsleben. Davon können alle profitieren, die regelmäßig Kundenkontakte am Telefon haben. Durchgeführt wird das Training von Spezialisten auf diesem Gebiet.

Das Telefontrainingsprogramm der **WABCO University** besteht aus **drei Modulen**, die im Prinzip unabhängig voneinander gebucht und besucht werden können. Natürlich ist es sinnvoll, das Programm komplett durchzuarbeiten. Die Inhalte decken die in der Praxis wichtigen Bereiche ab.

Natürlich bieten wir alle Trainings auch als maßgeschneiderte firmeninterne Maßnahme an. Dabei können wir noch gezielter auf Ihre Wünsche eingehen. Sprechen Sie uns an, wir machen Ihnen gerne ein Angebot.

Für eine Übersicht der aktuellen Termine sprechen Sie uns bitte an.

Wir freuen uns auf Ihre Anmeldung:

WABCO University
Am Lindener Hafen 21
30453 Hannover
Telefon: 05 11 / 9 22-19 25
Email: university@wabco-auto.com

Modul I:

Zusatzverkauf am Telefon

Worum geht es?

Die Lager werden immer kleiner, so mancher Kunde lagert kaum noch. Wie kann man besondere Angebote, größere Mengen oder sinnvolle Zusatzteile gleich mit verkaufen? Wie kann man als Händler neue Kunden finden?

Zielgruppe

Das Seminar ist konzipiert für Mitarbeiter im Teilehandel, die regelmäßig Bestellungen aufnehmen oder Kunden anrufen. Hier werden die Grundlagen effektiver Verkaufsgespräche am Telefon gelegt.

Inhalt

- Zusatzverkauf: Eröffnungsförmulierungen am Telefon
- Gesprächsaufhänger und Zugang zum Gesprächspartner

- Preisdiskussionen und -verhandlungen
- Optimale Bedarfsermittlung am Telefon
- Signale erkennen: Kaufabsicht oder Interesse?
- Eine Kundenbeziehung aufbauen
- Sicher zum Verkaufsabschluss

Was habe ich davon?

Nach dem Seminar werden die Teilnehmer wie selbstverständlich Zusatzverkäufe in der Bestellung oder beim aktiven Anruf erreichen. Die Angst, den Kunden anzurufen, entfällt. Verkaufsgespräche werden sicherer geführt und direkt zum Abschluss gebracht.

Dauer: 1 Tag
Preis: Euro 300,-

Modul II:*Sicherer Umgang mit Kundenbeschwerden in der Werkstatt und im Teilehandel***Worum geht es?**

Einen Kunden zu verärgern geht schneller als man denkt. Es geht darum, aus verärgerten Kunden zufriedene zu machen.

Zielgruppe

Das Seminar ist konzipiert für Mitarbeiter in der Werkstatt und im Teilehandel, die regelmäßig mit Kunden persönlich und per Telefon Kontakt haben.

Inhalt

- Warum beschwert sich der Kunde?
- Umgang mit schwierigen Kunden
- Erfüllbare und nicht erfüllbare Forderungen des Kunden
- Erarbeiten eines stressfreien Gesprächsaufbaus
- Wie gehe ich mit Machtspielen am Telefon um?
- Welche Techniken zur Beschwerdezufriedenheit führen
- Wenn der Kunde mit der Lösung nicht zufrieden ist oder überzieht

Was habe ich davon?

Nach dem Seminar werden die Teilnehmer Beschwerdeführern sicher gegenüber treten, selbstsicher ihr Verständnis zum Ausdruck bringen und den Kunden mit einer beiderseits akzeptierten Lösung zufrieden stellen können. Beschwerden müssen nicht mehr lange diskutiert werden und landen nicht mehr alle beim Chef.

Dauer: 1 Tag
Preis: Euro 300,-

**Modul III:***Telefonisch mahnen und Kunden binden***Worum geht es?**

In diesem Seminar geht es darum, die telefonische Mahnung so geschickt durchzuführen, dass das Geld kommt und der Kunde bleibt.

Zielgruppe

Das Seminar ist konzipiert für Mitarbeiter die in der Verantwortung stehen, Außenstände beim Kunden telefonisch oder persönlich anzumahnen.

Inhalt

- Den richtigen Ansprechpartner für meine Forderung finden
- Aufbau eines Mahngespräches am Telefon
- Einbetten der Mahnung in ein Zufriedenheitsgespräch
- Wie stelle ich eine klare Forderung?
- Umgang mit Ausreden

- Raten und Zahlungstermin sicher vereinbaren
- Argumentation für Zahlungen und Kunden binden
- Der passende Ausstieg

Was habe ich davon?

Nach dem Seminar werden die Teilnehmer Mahngespräche so führen können, dass der Kunde zur Zahlung verpflichtet wird. Gleichzeitig werden langjährige Kundenbeziehungen trotz Mahnung nicht negativ belastet. Eventuelle Leistungsmängel werden gleich mit ermittelt.

Dauer: 1 Tag
Preis: Euro 300,-





WABCO Vehicle Control Systems ist einer der weltweit führenden Anbieter von elektronischen Brems- und Fahrzeugregelsystemen sowie von Federungs- und Antriebssystemen für Nutzfahrzeuge. Die Produkte des Unternehmens kommen außerdem zunehmend in Automobilen der Luxusklasse und in Sport Utility Vehicles (SUVs) zum Einsatz. Zu den Kunden zählen die bekanntesten Hersteller von Nutzfahrzeugen, Bussen und Pkw. 1869 als Westinghouse Air Brake Company in

den USA gegründet, wurde WABCO 1968 von American Standard übernommen und 2007 als unabhängige Gesellschaft ausgegliedert. Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Brüssel, Belgien, und beschäftigt rund 7000 Mitarbeiter in 34 Niederlassungen und Produktionsstätten weltweit. Im Jahr 2006 betrug der Gesamtumsatz von WABCO 2 Milliarden US-Dollar. WABCO ist ein an der New Yorker Börse notiertes Unternehmen und trägt das Aktiensymbol WBC.
www.wabco-auto.com

