



Claudia Fischer

Die Kommunikationsexpertin für profitable Telefonate

„Bei Anruf Umsatz!“



Strategien für eine effiziente Kommunikation am Telefon

Ob Telefonverkäufer oder Kundenbetreuer, ob bei der Akquise in der Hotline Beschwerdemanagement oder im Forderungsmanagement: Das Telefon ist allgegenwärtig und ein extrem wichtiges Instrument zur Kommunikation mit Kunden.

Gleichzeitig sind viele Menschen, die beruflich telefonieren – selbst im vertrieblichen Bereich – schlecht oder zu wenig trainiert. Kurzum: Der Telefonierende hinterlässt einen suboptimalen Eindruck.

Machen Sie es anders, und heben Sie sich positiv von Ihren Mitbewerbern ab!

Nutzen Sie mein mehrstufiges, praxisorientiertes Telefon-Trainings- und Betreuungssystem zur Optimierung Ihrer Telefonate bei Ihrem Weg an die Spitze. Gemeinsam gelingt es uns, die Potenziale Ihrer Mitarbeiter und Strukturen optimal in Wert zu setzen, sodass Ihre aus- und eingehenden Telefonate in den beteiligten Abteilungen direkt zu Mehrumsatz führen. Durch professionellere und niveauvollere Telefonate erhalten Sie mehr Aufträge, sichern sich die Begeisterung Ihrer Kunden und generieren mehr Weiterempfehlungen! Professionalität und Qualität machen den Unterschied – sowohl bei all Ihren Telefonaten als auch bei meinem Trainingssystem.

Profitieren Sie von meiner langjährigen Erfahrung als Telefontrainerin – und wählen Sie aus diesen Angeboten das für Sie passende oder lassen Sie sich individuell beraten:

- ▶ Training Telefon-Akquisition
- ▶ Training telefonsales®
- ▶ Training Telefon-Premiumverhalten
- ▶ On-the-job-Telefontraining
- ▶ Train-the-Trainer
- ▶ Überarbeitung von Telefonleitfäden plus Telefoncoaching

Möglicher Zusatzbaustein: die Zufriedenheitsabfrage

Nach dem Kauf ist vor dem Kauf! After-Sales und sogenannte Kuschel-Calls bieten Ihnen die Möglichkeit, die bestehende Kundenbindung zu festigen. Gleichzeitig erhalten Sie auf diesem Weg wertvolles Feedback über Ihr Unternehmen.

Möglicher Zusatzbaustein: das Empfehlungsmarketing

89%¹ aller Deutschen vertrauen den Empfehlungen von Bekannten. Daher sind positive Empfehlungen, die Ihre Kunden über Sie äußern, äußerst attraktiv! Durch Empfehlungsmarketing aktivieren Sie dieses immense Potenzial freiwilliger Werbung. Und erzielen mit geringem Aufwand eine hohe Erfolgsquote.

¹Nielsen-Studie, Juli 2009



Gerne unterstütze ich Sie bei der Wahl des für Sie optimalen Telefontrainings! Lernen Sie mich kennen!

Aus der Praxis

Bei Mercedes-Benz übernahm ich zunächst acht Jahre lang an mehreren Standorten unterschiedliche kaufmännische Aufgaben und baute unter anderem als 24-Jährige ein Verkaufsbüro in Chemnitz mit auf. Es folgten dreieinhalb Jahre bei UPS. Zunächst als Management-Trainee. Später übernahm ich die Leitung der Abteilung TeleSales/TeleServicing, wo ich umfassende aktive Outbunderfahrung sammeln konnte. Dann folgte der Schritt in die Verkaufsförderung. Dort war ich für alle relevanten Messen, für das Sportsponsoring und für die Incentives in der Central-Europe-Region verantwortlich.

Als Trainerin

1995 machte ich mich als Trainerin selbstständig. Auf Basis der individuellen Situation des Kunden liegt dabei der Schwerpunkt des Trainings entweder auf der grundlegenden Optimierung der Telefonqualität oder ganz konkret auf der professionellen Akquise oder dem kompetenten Vertrieb per Telefon.

Mit sehr viel Erfolg: Die Konzentration auf einen klaren Leistungsfokus auf höchstem Niveau und die Nachhaltigkeit der Betreuung kommen an. Immer mehr Firmen vertrauen auf meine Leistungen – darunter zahlreiche Marktführer. Die Bandbreite der betreuten Branchen ist dabei außerordentlich groß. Gemeinsam ist allen Kunden der Anspruch an die Qualität des Transfers von der Theorie in die Praxis sowie die Realisierung konkreter Fortschritte. Diese stelle ich unter anderem über On-the-job-Trainings (in Kleingruppen oder im One-to-One-System) und spezielle Verbesserungskreisläufe sicher.

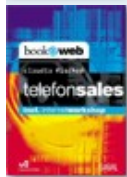
Aus Sicht der Medien

Diese Spezialisierung und die überdurchschnittliche Zufriedenheit der von mir betreuten Kunden weckten in immer stärkerem Maße auch das Interesse der Medien: Neben zahlreichen Printberichten (u.a. in *acquisa*, *Deutscher Vertriebs- und Verkaufs-Anzeiger*, *salesBUSINESS*, *manager-magazin*, *Wirtschaft & Weiterbildung*, *MittelstandsMagazin*) sind auch zwei TV-Reportagen (*BR-alpha*, *Bayerisches Fernsehen*) sowie mehrere Radiointerviews (u.a. auf *SDR 1*, *Rockland*, *MDR 1*, *Bayern 3*, *Antenne Brandenburg*, *SWR 3*) über mich erschienen bzw. gesendet worden.

Als Autorin



Mit Power telefonieren: Erreichen Sie durch Selbstmotivation, Planung, professioneller Rhetorik, richtiger Fragestellung Ihre Telefonziele (Buch/ Hörbuch)



Für Verkaufs- u. Akquisetelefonate: Werden Sie erfolgreicher mit positiver Sprache, die Ihre Kunden überzeugt und führen Sie Ihre Telefonate zielorientiert und strukturiert (Buch/ Hörbuch)



Trainieren Sie gezielt wichtige Softskills: Sie „stimmen“ Ihre Stimme, erfahren Ihren Atemtyp und lesen über empathisches und intuitives Telefonieren und konditionieren sich positiv (Buch)



Speziell für erfolgreiche Akquise-Telefonate: Bereiten Sie sich mental und inhaltlich vor, führen Sie zielorientiert durch das Telefonat und erkennen Sie Kaufsignale (Buch/ Hörbuch)



Begeistern Sie Ihre Kunden am Telefon: lernen Sie den Umgang mit emotionalen Anrufern, punkten Sie durch System und Sympathie und bringen Sie alle Gespräche erfolgreich zum Abschluss (Buch)

Hinzu kommen zahlreiche Autoren-Print- und Onlineveröffentlichungen

Als Persönlichkeit

Die häufigste Rückmeldung meiner Kunden: „Claudia Fischer ist begeisternd, dynamisch, zielstrebig, hoch motiviert, fordernd, pragmatisch, hat eine schnelle und sehr gute Wahrnehmung, ist einfühlsam und authentisch.“



Das 4-Stufen-Konzept

Als Kunde von mir profitieren Sie von einer Betreuung, bei der ich für Sie grundsätzlich nach einem eigens entwickelten 4-Stufen-Konzept vorgehe. Denn so wird es möglich, Ihren unternehmensspezifischen Bedürfnissen auf ideale Weise gerecht zu werden. Basis dieses Konzeptes ist eine gründliche Analyse der jeweiligen Unternehmenssituation – denn ...

„Nur wer die Situation im Unternehmen kennt, kann viel besser einschätzen, wie sich das Verhalten der Mitarbeiter optimieren lässt.“



Eine hervorragende Basis für Ihre Trainingsmaßnahmen ist deshalb eine Analyse. Noch vorteilhafter für Sie ist es, dem eigentlichen Training sogar eine zweistufige Analyse voranzustellen.

1. Analyse

Statische Analyse

Sie stellen mir im Rahmen der statischen Analysephase schriftliche Unterlagen Ihrer telefonischen Kommunikation bzw. des Telefonverkaufs und/oder der -akquisition zur Verfügung – ich werte diese für Sie aus.

Dynamische Analyse

Ihre Mitarbeiter werden von mir während der dynamischen Analysephase vor Ort bei ihrer Arbeit begleitet. Um eine fundierte Basis für die folgenden Trainingsschritte zu erhalten, sind Informationen über die Strukturen, Systeme und das Personal in Ihrem Unternehmen wichtig. Diese Daten generiere ich für Sie mit Hilfe von Interviews, Arbeitsplatz-Bestandsaufnahmen, durch das Mithören der Telefongespräche und durch die anschließende Analyse der kommunikativen und rhetorischen Fähigkeiten Ihrer Mitarbeiter.

Selbstverständlich können Sie als Auftraggeber diese Analyseergebnisse ebenfalls nutzen – so dass der weitere Entwicklungsprozess jederzeit sehr einfach mit der jeweiligen Ausgangssituation verglichen werden kann!

2. Training

Im Rahmen des Trainings profitieren Sie in besonderem Maße von der Tatsache, dass Sie oder Ihre Mitarbeiter ihr Kommunikationsverhalten so optimieren werden, dass es gelingt, in ihrer jeweiligen firmenspezifischen Arbeitssituation Telefongespräche noch zielgerichteter und erfolgreicher zu führen. Für Sie bedeutet das: mehr Aufträge, mehr qualifizierte Termine, mehr begeisterte Kunden.

Positiver Zusatzeffekt: Eine bewusstere Kommunikation und in vielen Fällen auch deutliche Veränderungen der Denkmuster!



Das sollten Sie unbedingt wissen:

Als Teilnehmer meiner Trainings werden Ihre Mitarbeiter aus gutem Grund dazu angehalten, individuelle Telefonleitfäden auszuarbeiten. Standardtelefonleitfäden mit exakt vorgegebenen Textelementen, die von *einer* Person erarbeitet und von *vielen* genutzt werden sollen – wie sie heute immer wieder eingesetzt werden –, klingen aufgesetzt und meist NICHT authentisch. Ein nach vorgegebenen Grundstrukturen selbst entwickelter und von einem erfahrenen Trainer „fein geschliffener“ Leitfaden ist dagegen das Mittel der Wahl – und ein exzellentes Instrument zur Leistungsoptimierung für Sie.

3. On-the-job-Training

Neu angeeignetes Wissen in konkret verändertes Handeln umzusetzen, ist oft eine extreme Herausforderung – denn alte Verhaltensmuster „sitzen oft sehr fest“. Deswegen empfiehlt es sich, dass Sie sich/Ihre Mitarbeiter auch on-the-job trainieren lassen! Ihr Vorteil: Jeder Teilnehmer wird in seiner gewohnten Unternehmensatmosphäre während des Arbeitens gecoacht.

Das bedeutet: Direkt im Anschluss an ein Telefonat erhalten Sie bzw. Ihre Mitarbeiter aufschlussreiches Feedback zur jeweiligen Vorgehensweise mit konkreten Verbesserungsvorschlägen. Gemeinsam entwickeln wir darauf aufbauend optimierte Verhaltensstrategien für künftige Telefonate und treiben im weiteren Verlauf des On-the-job-Trainings die individuelle Weiterentwicklung kontinuierlich voran.

4. Beratung im Rahmen des Telefontrainings-Konzepts

- ▶ Sie erhalten alle im Rahmen der Analyse und des Telefontrainings gewonnenen Informationen, die sich zur positiven Geschäftsentwicklung nutzen lassen. Diese sind exakt definiert und so für andere Abteilungen, z. B. das Marketing, konkret abruf- und damit auch wirklich nutzbar!
- ▶ Aus diesen Beratungsergebnissen lassen sich Telefontrainings für angrenzende Abteilungen ableiten, die dadurch in ihrer Schnittstellenfunktion gestärkt werden.
- ▶ Führungskräfte können im Rahmen einer praxisorientierten Beratung aktiv in die Trainingsmaßnahmen eingebunden werden.
- ▶ Auf Führungsebene können Sie – gerne mit meiner Unterstützung – noch zielführendere Verkaufsstrategien entwickeln.



Die Leistungen im Überblick

1. Telefontraining

- ▶ Analyse
- ▶ Telefontraining
- ▶ On-the-job-Training
- ▶ Beratung

2. Bewerberanalyse für vertriebliche Mitarbeiter

Die Auswahl der richtigen Bewerber ist ein Prozess, der entscheidend für die Zukunft des Unternehmens sein kann. Profitieren Sie von meiner langjährigen Erfahrung – mit diesen Leistungen unterstütze ich Sie gerne bei der Auswahl und Analyse von Bewerbern:

- ▶ Assessment-Center-Veranstaltungen zur Auswahl geeigneter Mitarbeiter
- ▶ Bewerberdiagnostik (Online-Verhaltensanalyse). Analysiert wird die Grundeffektivität (u. a. Zielorientierung und persönliche Fertigkeiten wie Problemlösungskompetenz oder Lernbereitschaft) sowie die Vertriebskompetenz (u. a. Marktbewusstsein, strategische Ausrichtung, strukturiertes Arbeiten, Kontaktaufbau/Akquise, Bedarfsanalyse/Beratung, Abschlussfähigkeiten, Kundenbetreuung)
- ▶ Bewerber-Telefoninterviews für Mitarbeiter im Vertrieb (Innen- und Außendienst)

3. Online-Verhaltensanalyse zur beruflichen Weiterentwicklung

Möchten Sie sich weiterentwickeln oder Ihre Mitarbeiter dabei unterstützen? Dann nutzen Sie die Chancen einer Verhaltensanalyse. Dabei analysieren die Teilnehmer gezielt ihr Selbstbild. Sie lernen, sich besser einzuschätzen, und erhalten im Coachinggespräch primäre Empfehlungen, welche Ergebnisse sie durch Training, Übung und gezielte Verhaltensänderungen mittelfristig optimieren können.

Die Analyse plus Coaching findet in zwei Etappen statt, währenddessen die Teilnehmer systematisch an ihren gesetzten Zielen arbeiten. Durch das sukzessive Coaching werden Erfolg und Potenzial mittelfristig beobachtet, erfasst und optimiert.

Diese Verhaltensanalyse beinhaltet für

- ▶ Führungskräfte:
 - Analyse der Grundeffektivität (u. a. Zielklarheit und -realismus, Fach- und Problemlösungskompetenz, Sozialkompetenz, Job-Identifikation und Zufriedenheit)
 - Analyse des Management-/Führungskompetenz (u. a. Fakten- und Vergleichsorientierung in der Situationsanalyse, direktives und partizipatives Führungsverhalten, Mitarbeiterorientierung, Aufgabenklarheit, Motivation)
- ▶ Vertriebsmitarbeiter (Innen- und Außendienst):
 - Analyse der Grundeffektivität (u. a. Zielorientierung, persönliche Fertigkeiten, Job-Identifikation und Zufriedenheit)



- Analyse der Vertriebskompetenz (u. a. die strategische Ausrichtung von Vertriebsplanung und -vorbereitung, relevante Fähigkeiten für Kontaktaufbau und Akquise, Einfühlungsvermögen, Verhandlungsgeschick, Abschlussorientierung sowie Fähigkeiten in der Kundenbetreuung und -pflege)
- ▶ **Fachkräfte:**
 - Analyse der Grundeffektivität (u. a. Zielorientierung, Ergebnisorientierung, Fachkompetenz, Job-Identifikation und -Zufriedenheit, Sozialkompetenz)
 - Analyse der Selbstmanagementkompetenz (u. a. Situationsanalyse und -bewertung, Fähigkeiten in der Entscheidungsfindung, Lernbereitschaft, Vorbereitung auf Aufgaben, Selbstständigkeit und Geschwindigkeit der Arbeit sowie Zielkontrolle und -reflektion)

4. Telefonleitfaden plus Telefoncoaching

Für ein professionelles Telefongespräch ist ein Telefonleitfaden gerade im Akquise- und Vertriebsbereich unerlässlich. Dabei gilt: Jeder sollte seinen Telefonleitfaden selbst und mit seinen eigenen Worten erstellen. Auf diese Weise klingt das Gespräch natürlich, flüssig und authentisch.

Für einen erfolgreichen Telefonleitfaden sind neben einer strukturierten Gesprächsführung eigene Formulierungen sowie eine positive, kundenorientierte Sprache mit „Zauberworten“ extrem wichtig. Und es lohnt sich: Ein professioneller Telefonleitfaden bietet Ihnen gerade auch bei herausfordernden Telefonaten Sicherheit.

Profitieren Sie von meiner umfangreichen Trainingserfahrung in der Erstellung von Telefonleitfäden! Gerne unterstütze ich Sie dabei, Ihren existierenden Telefonleitfaden zu überarbeiten und optimieren.

5. Atemtypgerechtes Telefonieren und Verhalten am Arbeitsplatz

Es ist erstaunlich: Viele Menschen üben Rhetorik und Gesprächstechniken selber oder im Telefontraining. Meistens wird dabei die Wirkung der Stimme vernachlässigt. Schade, denn jeder aktive Sänger kennt Atem- und Stimmübungen, um sein wichtigstes Organ bestmöglich zum Klingen zu bringen. Gerade auch für Personen, die viel telefonieren, sind der Klang und die Resonanz der Stimme ein entscheidender Faktor.

Mit dem Wissen um Ihren Atemtyp gewinnen Sie u. a. hilfreiches Wissen darüber, in welcher Sitzposition Ihre Stimme optimal klingt und wie Sie sie positiv unterstützen können. Atemtyp-richtige Verhaltensweisen unterstützen eine kompetente Ausstrahlung, die Überzeugungskraft sowie die Kongruenz von Stimme und Sprache.

Nutzen Sie die ganze Resonanz Ihrer Stimme! Gerne analysiere ich mit Ihnen zusammen Ihren Atemtyp und erläutere Ihnen, wie Sie sich typgerecht verhalten, damit Sie mit Wortwahl und Stimme überzeugen.



Bleiben Sie auf dem Laufenden!

In den Telefon-News (dem Newsletter) von Claudia Fischer lesen Sie regelmäßig wissenswertes rund ums professionelle Telefonieren, Vertrieb, Marketing, Service und gerne auch Themen, die Sie interessieren.



<http://www.telefontraining-claudiafischer.de/newsletter-telefontraining-abonnieren/>

Darüber hinaus finden Sie stets wissenswerte Tipps, kuriose Anekdoten und aktuelle Entwicklungen in meinem Blog und auf Facebook. Ich freue mich auf Ihre Kommentare.



<http://www.telefontraining-blog.de>



<http://www.facebook.com/telefontraining.claudiasfischer>

Lesen Sie aktuelle Umfrage-Ergebnisse zu einem meiner Schwerpunkte: Telefonakquise

Meine Exklusivumfrage zur Kompetenz von Verkäufern bei der Telefonakquise, veröffentlicht in Wissen + Karriere und unter <http://www.claudiasfischertraining.de>, zeigt aussagekräftige Ergebnisse.

56 Prozent der Befragten – überwiegend Vorstände, Geschäftsführer und Vertriebs- und Marketingleiter – beurteilen die allgemeine Qualität der Gesprächsführung lediglich als befriedigend, weitere 26 Prozent sogar als unzureichend.

Die gute Nachricht ist: 89 Prozent der befragten Entscheider sind sehr wohl zu einer Terminvereinbarung bereit, wenn Interesse vorhanden ist und/oder Ihnen zugleich Bedarf und Nutzen für das eigene Unternehmen klar geworden sind. Mit einem Telefon-Akquisitions-Training können Sie einen Großteil dieses enormen Potenzials für sich erschließen ...