



## 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 oder beim Beschwerdemanagement: 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. Z. B. in Vertriebstelefonaten gehen manche im Telefonat überfallartig vor, ein Teil agiert mit starren Worthülsen, viele sind zu wenig vorbereitet und geben zu früh auf. Kurzum: Der Telefonierende hinterlässt einen schlechten Eindruck, der Kunde fühlt sich um seine Zeit betrogen.

### 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:

- ▶ Training Telefon-Akquisition, optional mit „Empfehlungsmarketing“
- ▶ Training telefonsales®, optional mit „Empfehlungsmarketing“
- ▶ Training Telefon-Premiumverhalten
- ▶ On-the-job-Telefontraining
- ▶ Train-the-Trainer
- ▶ Überarbeitung von Telefonleitfäden plus Telefoncoaching
- ▶ Personalverhaltensanalyse für Vertriebsmitarbeiter, Fachkräfte, Führungskräfte
- ▶ Bewerberdiagnostik für Vertriebsmitarbeiter, Fachkräfte, Führungskräfte

#### 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.

Erfahren Sie bei mir, wie Sie durch eine Zufriedenheitsabfrage eine langfristige Kundenzufriedenheit erreichen.

**Gerne unterstütze ich Sie bei der Wahl des für Sie optimalen Telefontrainings!**

**Aktuelle Umfrage-Ergebnisse zu meinem einen Schwerpunkt: Telefonakquise**

Meine Exklusivumfrage zur Kompetenz von Verkäufern bei der Telefonakquise, veröffentlicht in Wissen + Karriere und unter [www.claudiasfischertraining.de](http://www.claudiasfischertraining.de), bestätigt diesen Eindruck mit aussagekräftigen Ergebnissen. 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 ...

**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 Print-



berichten (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

- ▶ Claudia Fischer: 2001 **telefonpower**, Reihe book@web, GABAL Verlag Offenbach, 4. überarbeitete Neuauflage 2010
- ▶ Claudia Fischer: 2003 **telefonsales**, Reihe book@web, GABAL Verlag Offenbach, 4. überarbeitete Neuauflage 2010
- ▶ Claudia Fischer: 2005 **Maximale Telefonpower**, Gabler Verlag Wiesbaden, 2. erweiterte Neuauflage 2008
- ▶ Claudia Fischer: 2007 **telefonpower Hörbuch**, GABAL Verlag Offenbach
- ▶ Claudia Fischer: 2007 **telefonsales Hörbuch**, GABAL Verlag Offenbach
- ▶ Claudia Fischer: 2009 **30 Minuten für profitable Akquise-Telefonate**, GABAL Verlag Offenbach
- ▶ Claudia Fischer: 2009 **30 Minuten Business-Telefonate, die begeistern**, GABAL Verlag Offenbach
- ▶ Köhler (Hrsg.): 2005 **Best of 55**, GABAL Verlag Offenbach, 2. Neuauflage 2005

Hinzu kommen zahlreiche Autoren-Printveröffentlichungen, u.a. in *acquisa*, *Apolda GmbH*, *architektur objekte*, *ASU-BJU News*, *Autohaus*, *Computer im Unternehmen*, *Cosmopolitan online*, *Der Markt in Mitteldeutschland*, *Der neue Vertrieb*, *Der Selbständige*, *Deutscher Vertriebs- und Verkaufs-Anzeiger*, *Die Mappe*, *Direktmarketing Praxis*, *Erfolgsfaktor Kunde*, *Funpic*, *Hannoversche Allgemeine*, *Lindauer Zeitung*, *MAIN POST*, *MittelstandsMagazin*, *Mittelstandsportal*, *Niederbayerische Wirtschaft*, *Norddeutsches Handwerk*, *Pluscard*, *Presse Portal*, *ProFirma*, *promotion Business*, *salesBUSINESS*, *Seminarexpress*, *Sparkassen-Zeitung*, *Telefonmarketing Spezial*, *Tempra 365*, *Thüga-Netzwerk*, *TRAINING aktuell*, *VDI Nachrichten*, *Wirtschaft & Weiterbildung*, *Wirtschaft in Mainfranken*, *Wissen + Karriere*, *Wochenblatt Bodensee*

### 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

Eine unternehmensindividuelle Beratung bringt Ihnen entscheidende Vorteile, denn alle organisatorisch notwendigen Veränderungen werden rechtzeitig und vollständig erkannt. Das heißt für Sie:

### 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.

### **Unterstützung bei der Bewerberauswahl sowie der persönlichen Entwicklung bestehender Mitarbeiter**

- ▶ Durchführung von Assessment-Center-Veranstaltungen zur Auswahl geeigneter Mitarbeiter
- ▶ Durchführung und Auswertung telefonischer Bewerberinterviews
- ▶ Effektivitäts-Verhaltensanalyse inkl. Coaching sowie Bewerberdiagnostik für Führungskräfte, Vertriebsmitarbeiter, Fachkräfte oder Bewerber.  
Dabei überprüfe und bewerte ich auf der Basis anerkannter Verhaltensanalysetools die aktuelle Situation und das Potenzial.  
Die Analysen unterstützen bestehende Mitarbeiter (und deren Führungskräfte) im Rahmen eines Coachings dabei, die jeweiligen Stärken und Schwächen besser zu erkennen und das Verhalten zu optimieren.  
Für die Auswahl neuer Mitarbeiter bilden die Diagnoseergebnisse eine professionelle und klare Entscheidungsbasis. Detailinformationen zu den Verfahrensweisen, die ich dabei einsetze, erhalten Sie gerne auf Anfrage!
- ▶ Atemtypgerechtes Telefonieren und Verhalten am Arbeitsplatz

### **Bleiben Sie auf dem Laufenden!**



Abonnieren Sie gerne meinen Newsletter per RSS! So erfahren Sie quartalsweise viele News rund ums professionelle Telefonieren.

<http://www.telefontraining-claudiafischer.de/feed/>



Auf meinem Telefontraining-Blog finden Sie stets wissenswerte Tipps, kuriose Anekdoten und aktuelle Entwicklungen. Ich freue mich auf Ihre Kommentare.

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