

DGSS-Zertifikatsreihe

Fit im Verkaufsinendienst

ZIELE UND NUTZEN

Das Telefonverhalten ist die Visitenkarte des Vertriebsinendienstes und eines der wichtigsten Erfolgsmittel des Unternehmens. Das Image Ihres Unternehmens wird vom Verhalten Ihrer Mitarbeiter am Telefon maßgeblich geprägt. Wenn Ihre Mitarbeiter mit Stimme und Sprache professionell und motivierend wirken, sorgen sie für eine positive und loyale Kundenbeziehung. Das wiederum erhöht ihre Produktivität und den Umsatz. Die DGSS-Zertifikatsreihe liefert Ihnen Kommunikations-Know-how kombiniert mit strategischen Hilfestellungen und Möglichkeiten für die persönliche Entwicklung. Praxisnähe und Transferaufgaben erleichtern die Umsetzung im Berufsalltag und fördern die Nachhaltigkeit.

VORAUSSETZUNGEN

- Die Trainingsthemen sind durch die starke Orientierung an konkreten Situationen im Vertriebsinendienst auf die beruflichen Bedürfnisse der Teilnehmenden zugeschnitten, um so den größtmöglichen Nutzen zu bieten.
- Das Qualitätslabel DGSS-Zertifikat der Deutschen Gesellschaft zur Sprechwissenschaft und Sprecherziehung e.V. (DGSS) kann nur unter der Leitung von geprüften Sprechwissenschaftlern (DGSS) erworben werden.
- Sie erhalten für Ihre Weiterbildungsinvestition das DGSS-Zertifikat der international anerkannten Deutschen Gesellschaft für Sprechwissenschaft und Sprecherziehung e.V.

ZERTIFIKATSANFORDERUNGEN

- Insgesamt absolvieren Sie nicht weniger als 40 Unterrichtseinheiten à 45 Minuten mit mindestens fünf verschiedenen thematischen Modulen.
- Sie haben insgesamt 18 Monate Zeit, Ihre Wunsch-Module zu belegen.
- Für die Ausstellung des Zertifikats durch die DGSS wird eine Gebühr von 35,00 € erhoben.

DEUTSCHE GESELLSCHAFT FÜR SPRECHWISSENSCHAFT UND SPRECHERZIEHUNG e.V. (DGSS)

- Die Deutsche Gesellschaft für Sprechwissenschaft und Sprecherziehung e.V. ist mit über 800 Mitgliedern einer der größten Berufsverbände im deutschsprachigen Raum, die sich für mündliche Kommunikation engagieren.
- Die DGSS setzt sich ein für eine professionelle Entwicklung mündlicher Kommunikation in verschiedenen Praxisfeldern (rhetorische Kommunikation, Stimmbildung, Sprechkunst, Sprechtherapie). Forschung, Lehre und Trainings basieren auf Erkenntnissen und Methoden moderner Sprech- und Kommunikationswissenschaft.
- DGSS-Trainer/Innen haben ein mindestens achtsemestriges Studium der Sprechwissenschaft und Sprecherziehung absolviert, das sie befähigt, Trainings fachlich, didaktisch und methodisch qualifiziert durchzuführen.
- Weitere Informationen zur DGSS e.V. finden Sie unter: <http://www.dgss.de>

MODULE



INHALT UND AUFBAU

Modul 1: Wirksam sprechen

– Mit Ausdruck und Ausstrahlung beeindrucken

- Der 1. Eindruck am Telefon
- Atemtechnik – Quelle von Ruhe, Inspiration und Stimmkraft
- Artikulation – Verständlichkeit erhöhen
- Sprechausdruck – Variabel sprechen
- Stimmung und Stimme – Übungen zur positiven Einstimmung
- Ihre persönliche Wirkung - Was wirkt wie
- Feedback-Kriterien und –Regeln
- Die Macht der Stimme – Mehr Resonanz
- Sprechtechnik – Das A und O sind die Pausen
- Stimmprophylaxe – Die gesunde Stimme

Modul 3: Wirksam argumentieren

– Gespräche zum Ziel führen

- Vom Small Talk zum Big Talk
- Belegen-Begründen-Folgern
- Argumentationsstrategien
- Einwandvorwegnahme und Gegenargumentation
- Zielkorridor vorbereiten
- MISLA als Gesprächsstruktur
- Durchsetzungsstark sein und zugleich lösungsorientiert vorgehen und flexibel sein
- Verhandeln am Telefon

Modul 5: Potenziale nutzen

– Die exzellente Verkaufsbetreuung

- Aktive Rolle einnehmen
- Interesse an mehr wecken
- Kontakte erfolgreich betreuen
- Kundenmotive erkennen und gezielt ansprechen
- Produkte gekonnt präsentieren
- Erfolgreich nachtelefonieren
- Mit Einwänden umgehen
- Sinne und Referenzen nutzen: schmackhaft machen

Modul 2: Professionell telefonieren

– Souverän und verbindlich

- Ihre Vorbereitung auf ein Telefonat
- Sich melden und nach dem Anliegen fragen
- Kundennähe aufbauen und Verbindlichkeit schaffen
- Verständlich formulieren
- Power Talk – Die richtigen Worte finden
- Alle Schritte eines Telefonats im Griff
- Mit Nichtwissen und Abwesenheit umgehen, gekonnt weiterleiten
- Individuelles Feedback zu Ihrer Wirkung im Erstkontakt

Modul 4: Schwierige Situationen meistern

– Beschwerden als Chance

- Wahrnehmung und Interpretation
- Grundlagen der Kommunikation
- Frage- und Zuhörtechniken
- Umgang mit verärgerten und herausfordernden Gesprächspartnern
- Für sich sorgen und Ruhe bewahren
- Wind aus den Segeln nehmen
- Professionell mit Beschwerden umgehen
- Wenn Gespräche zum Zeitdieb werden...
- Rollenspiele und Fallbeispiele

ECKDATEN

DATUM/ORT: Auf Anfrage

INVESTITION: Auf Anfrage

DAUER: pro Modul 1 Tag; 9-17 Uhr

TN-ZAHL: max. 12 Teilnehmende

Wünschen Sie auch die Beschreibung der Aufbaumodule? Sprechen Sie uns an!

DGSS-TRAINERINNEN



Valerie
Machmeier



Ute
Cichowicz



Isabel
Nierbeck



Ursula
Fetzer



Dorothee
Fedorko



Anja
Oser