



Einladung & Ablauf
 Workshop am 24.08.2015
 Telefonrhetorik & Zusatzverkauf



Workshop in Berlin für Fach- und Führungskräfte, am 24.08.2015

Telefonrhetorik & Zusatzverkauf (cross-/upselling)

Zielsetzung: Dieser Workshop vermittelt in kürzester Zeit Rhetorik und Verkaufstechniken, die von den Seminarteilnehmern in der Praxis erfolgreich in Telefongesprächen mit Gästen und Kunden umgesetzt werden und zu Zusatzverkäufen führen. Beispiele, Übungen, Tests und Rollenspiele helfen nachweisbar diese Techniken zu vertiefen.

Nutzen: Gäste- und Kundenbindung sowie deutliche Umsatzsteigerung.

Inhalte der Weiterbildung:

- Sprech- & Kommunikationsübung
- Telefonrhetorik & Telefonetikette
- Telefonverkauf & Zusatzverkauf
- Zusatzverkauf perfekt gestalten: Cross - & Upselling
- Übungen, Tests, Selbsteinschätzungen, Bewertungen
- Tipps & Empfehlungen / Messung des Zufriedenheitsgrades

Weitere Informationen:

Tagungsort:	Hotel Ibis Berlin Airport Tegel, Alt-Reinickendorf 4-5, 13407 Berlin, Tel.: 030 498830, gratis Parken im Hotel
Termin & Zeiten:	Montag, 24.08.2015, von 09:00-17:00
Teilnehmerzahl:	8-12 Fach- & Führungskräfte aus Hotels/Restaurants
Investition pro TN:	Netto € 95 DEHOGA Mitglieder, zzgl. MWST Netto € 195 für Nichtmitglieder, zzgl. MWST
Leistungen:	Der Preis beinhaltet die Seminarunterlagen, Arbeitsblätter / Checklisten, Tests, Übungen, Teilnahmezertifikat, Seminartechnik, Tagungsgetränke, Kaffeepausen und Snacks

Fax-Anmeldung: bis zum 14.08.2015 bei Hotqua 030-40107755

Teilnehmer/ -in		Rechnungsanschrift / Ansprechpartner
Name:	Vorname:	
Name:	Vorname:	
Name:	Vorname:	
BVMW / DEHOGA Mitglied	Ja __	Nein __

Anmerkung:

- Bei Bezuschussung des Workshops durch BAFA/EU, geben wir die Namen der Teilnehmer an die Förderstelle weiter.
- Unsere Workshops können Sie auch als In House Schulungen buchen.
- Sprechen Sie mit uns über Praxis-erprobte & TÜV-geprüfte Qualitätsstandards.



Ablauf & Inhalte der praxisbezogenen Weiterbildung „Telefonrhetorik & Zusatzverkauf“

Zeitachse	Übungen	Themen	OK
Vormittags		1. Vorwort & Einleitung	
	Übung	1.1. Sprech- & Kommunikationsübung	
		1.2. Zielsetzung & Begriffsabgrenzung	
		1.3. Wie erhalten wir Informationen & Und was bleibt übrig / Kommunikationsverlust	
		1.4. Erfolgsformel & Erfolgsfaktoren	
	Übung	1.5. Angebotsbeschreibung: Hotel, Restaurant, Veranstaltungen und Wellness	
		2. Telefonrhetorik & Telefonetikette	
	Übung	2.1. Wortauswahl / Positive Schlagwörter	
		2.2. Sprechen / Sprechtechnik	
	Übung	2.3. Fragen / Fragetechnik	
		2.4. Checklisten & Arbeitsanweisungen	
		2.5. Goldene Telefonregeln Was muss ich bei dem Telefonieren beachten?	
		2.6. Gäste- & Kundenorientierte Telefonrhetorik	
Nachmittags		3. Telefonverkauf & Zusatzverkauf / Hilfsmittel	
		3.1. Zielgruppenspezifischer Fragenkatalog	
	Übung	3.2. Zielgruppenspezifische Nutzenargumentation	
		3.3. Vorwände & Einwände eines Telefonates meistern	
	Übung	3.4. Leitfaden eines Telefongesprächs	
		3.5. Test: Telefon(verkaufs)gespräch	
		3.6. Terminvereinbarung, Vielredner, Gegenargumente / Praktische Checklisten	
		3.7. Goldene Telefonakquise Regeln Was muss ich bei dem Tel-Verkauf beachten?	
	Große Übung	4. Zusatzverkauf perfekt gestalten: Cross Selling & Upselling	
		5. Empfehlungen & Schlusswort	
Fragebogen	Zufriedenheitsgrad der Teilnehmer, Teilnahmezertifikate u. Ende der Schulung		