



Telefonische Kaltakquise

Neue Kunden und Geschäfte gewinnen

Die telefonische Neukundenansprache- und Kaltakquise ist einer der anspruchsvollsten Disziplinen im Verkauf. Nicht umsonst fragen sich die angesprochenen Kundenkreise oft mit Recht: „Was bringt mir dieser Dienstleister, Neues, Besseres, Interessanteres und Gewinnbringenderes.“ Um diese Fragen gezielt und kundenorientiert beantworten zu können, bedarf es einer professionellen Vorbereitung und Durchführung der Gespräche am Telefon. Es gilt darüber hinaus mögliche „Fallstricke“ wie z. B. Kundeneinwände erfolgreich zu entkräften. Mit professionellem Telefonmarketing lassen sich zeitnah gut messbare Erfolge für ein Unternehmen herbeiführen. Der schnelle und gezielte Kundenkontakt des Vertriebs per Telefon kann die Neukundengewinnung deutlich beschleunigen und zudem gute, verkaufsunterstützende Resultate erzielen.

In diesem Seminar werden den Teilnehmern sowohl Grundlagen als auch praxisorientierte Handlungsempfehlungen für die erfolgreiche Planung und Durchführung von Akquisitionsgesprächen am Telefon in die tägliche Praxis vermittelt – von der Praxis in die Praxis.

Seminarinhalte

- Was bei der Kaltakquise zu beachten ist
- Die gründliche Gesprächsplanung- und Gesprächsvorbereitung
- Ziele und Teilziele für Telefongespräche definieren
- Professionelles Adressmanagement
- Motive, Bedürfnisse und Engpässe der Zielgruppe bzw. potenzieller Kunden
- Der Interessenswecker
- Der Telefonleitfaden
- Gesprächshürden, vorgeschaltete Personen überwinden
- Kunden-Einwände entkräften
- Erfolgreich Termine vereinbaren
- Argumente, Vorteile, Nutzen und Werte
- Nachbearbeitung, Auswertung, nächste Schritte
- Tipps und Tricks

Zielgruppe: Verkaufsberater Innendienst, Außendienst, Nachwuchskräfte im Verkauf, Customer-Service

Min. 4 – max. 12 Teilnehmer

Trainer: Achim Ludwig Otto

Termin:

- **Mi. 12. und Do. 13. Oktober 2016**
Beginn 9:30 – ca. 17:00 Uhr

Tagungsort: Mercure Hotel,
Frankfurt-Eschborn Ost

Seminargebühr:

EUR 675,- (zzgl. MwSt.)
(für SLV-Mitglieder)

EUR 795,- (zzgl. MwSt.)
(für Nicht-Mitglieder)

**Inkl. Seminarunterlagen, Tagungsgetränke,
Kaffeepausen und Mittagessen.**



Bildungswerk Spedition und
Logistik e.V.
Königsberger Str. 29a
60487 Frankfurt/Main

Fax: (069) 776 356

Für Rückfragen erreichen Sie uns
telefonisch unter (069) 970 811 – 30.

Firma

Straße

PLZ | Ort

Ansprechpartner

Telefon

Fax

E-Mail

Seminaranmeldung

Hiermit melden wir diese Mitarbeiter unseres Hauses zu folgenden Seminaren gemäß Seminarprogramm an:

Vorname | Name

Seminar | Datum

E-Mail-Adresse Teilnehmer

Bitte senden Sie mir Informationen zu den folgenden Qualifizierungsreihen zu:

Qualifizierungsreihe

Vorname | Name

Anschrift

☐ Speditionscontroller/-in (DSLVL)

☐ Fachreferent/-in Zoll und Außenwirtschaft

☐ Wir reservieren ____ Hotelzimmer für den Zeitraum vom _____ bis _____

Achtung: Hotelwunsch unbedingt angeben. Reservierungen nur über uns, bitte nicht direkt buchen.

Für Seminarteilnehmer ist das Parken im Tagungshotel kostenlos.

☐ Wir sind Mitglied im SLV Hessen/Rheinland-Pfalz

☐ Wir sind kein Mitglied

Bitte beachten Sie die Teilnahmebedingungen.
Die Teilnahme ist nur mit einer Teilnahmebestätigung möglich,
diese geht Ihnen ca. eine Woche vor Seminarbeginn zu.
Alle Preise zzgl. der gesetzlich gültigen MwSt.

Datum | Unterschrift



Anmeldung: Die Anmeldung zur Teilnahme an einer Seminarveranstaltung des Bildungswerks Spedition und Logistik e.V. (BSH) muss schriftlich erfolgen. Mit der Anmeldung erkennt der Teilnehmer die Teilnahmebedingungen an. Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.

Zahlungsbedingungen: Der Teilnehmer erhält über sämtliche Gebühren eine Rechnung. In den Seminargebühren sind die Kosten für die Lehrmittel, die Tagungsgetränke und Kaffeepausen enthalten sowie bei ganztägigen Veranstaltungen die Kosten für das Mittagessen und alle dazu eingenommenen Getränke. Parkgebühren und eventuelle weitere Nebenkosten sind nicht in den Seminargebühren enthalten.

Der Teilnehmer hat die Gebühr für die Lehrveranstaltung, unabhängig von den Leistungen Dritter, spätestens bis zu dem in der Rechnung genannten Termin zu bezahlen. Bei mehrtägigen Seminaren übernehmen wir in Ihrem Auftrag die Zimmerreservierung in dem jeweils angegebenen Hotel. Die Kosten für die Unterbringung und Verpflegung rechnet der Teilnehmer mit dem Hotel direkt ab. Wir machen darauf aufmerksam, dass das Hotel bei Nichtinanspruchnahme die entstandenen Hotelkosten berechnen kann, wenn eine Absage durch den Teilnehmer nicht rechtzeitig vor Kursbeginn bzw. Anreisetag im Hotel eingegangen ist. Bei Absage des Seminars durch den Veranstalter entstehen keine Kosten für eine Hotelreservierung! Die Seminargebühren unterscheiden sich je nachdem, ob die Anmeldung von einem Mitgliedsunternehmen des SLV erfolgt oder ob die Firma kein Mitglied im SLV ist.

Rücktritt: Tritt der Teilnehmer 6 bis 10 Werktage vor Beginn der Lehrveranstaltung, unabhängig aus welchen Gründen, vom Antrag zurück, werden 50 % der vollen Gebühr erhoben. Bei einem späteren Rücktritt (0 bis 5 Werktage) vor Beginn der Lehrgangveranstaltung sind die vollen Gebühren zu bezahlen. Bereits gezahlte Gebühren werden entsprechend zurückerstattet. Teilnehmer, die nicht oder zeitweise zu den Lehrveranstaltungen erscheinen, sind grundsätzlich zur Zahlung der vollen Gebühr verpflichtet. Der Rücktritt ist schriftlich an das BSH zu richten. Das BSH behält sich vor, einen entstandenen höheren Schaden konkret geltend zu machen.

Absage von Lehrveranstaltungen: Veranstaltungen können aus wichtigen von uns nicht zu vertretenden Gründen – insbesondere bei Referentenausfall und bei geringer Teilnehmerzahl – abgesagt oder verlegt werden. Im Falle der Absage werden bereits bezahlte Gebühren voll zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche bestehen für den Teilnehmer nicht.

Referentenwechsel- und Seminarortwechsel: Das BSH behält sich den Wechsel von angekündigten Referenten und Seminarorten aus organisatorischen Gründen vor. Die Qualität der Veranstaltung bleibt dabei gewahrt. Der Teilnehmer ist bei Referenten- und Seminarortwechsel weder zum Rücktritt noch zur Minderung der Teilnehmergebühren berechtigt. Änderungen und Ergänzungen des Seminarablaufes bleiben vorbehalten. Ein Wechsel von Referenten oder Seminarort wird den Teilnehmern rechtzeitig mitgeteilt.

Benachrichtigungsverpflichtung nach § 33 Abs. 1 – BDSG: Bei uns werden Daten Ihres Unternehmens, soweit geschäftsnotwendig und im Rahmen des Bundesdatenschutzgesetzes zulässig, EDV-mäßig gespeichert und verarbeitet. Es handelt sich um Angaben, die aus unserer gegenseitigen Geschäftsbeziehung stammen.

Haftung: Unsere Haftung auf Schadenersatz wegen Verzugs und Nichterfüllung ist stets auf den voraussehbaren Schaden begrenzt. Für entgangenen Gewinn haften wir nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Im übrigen sind Schadenersatzansprüche ausgeschlossen, es sei denn, sie beruhen unsererseits oder seitens unserer Erfüllungsgehilfen auf Vorsatz, auf grob fahrlässigem Verhalten oder auf der schuldhaften Verletzung von Kardinalpflichten. Soweit wir danach zum Schadenersatz verpflichtet sind, beschränkt sich diese Verpflichtung stets auf den im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses voraussehbaren Schaden. Das BSH übernimmt keine Haftung für in den Unterrichtsräumen abhanden gekommenen Kleidungsstücke oder sonstigen Gegenständen, sowie für Schäden aufgrund der Missachtung der Verkehrssicherungspflicht, die dem Gebäudeeigentümer obliegt.

Anhang: Wenn Sie sich als Verbraucher im Sinne des § 13 BGB zu unseren Veranstaltungen anmelden, haben Sie ergänzend zu unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen ein Widerrufsrecht, sofern der Schulungsvertrag unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln abgeschlossen wird (Fernabsatzvertrag). Verbraucher im Sinne des Gesetzes ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zwecke abschließt, der weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht: Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z.B. Brief, Fax, E-Mail) widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, jedoch nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246 § 2 in Verbindung mit § 1 Abs. 1 und 2 EGBGB sowie unserer Pflichten gemäß § 312e Abs. 1 Satz 1 BGB in Verbindung mit Artikel 246 § 3 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an: BSH – Bildungswerk Spedition und Logistik e.V., Königsberger Straße 29a, 60487 Frankfurt, Telefax (0 69) 776 356, info@speditionsportal.net.

Widerrufsfolgen: Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z.B. Zinsen) herauszugeben. Können Sie uns die empfangene Leistung ganz oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren, müssen Sie uns insoweit ggf. Wertersatz leisten. Dies kann dazu führen, dass Sie die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf gleichwohl erfüllen müssen. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung, für uns mit deren Empfang.

Besondere Hinweise: Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben.

Ende der Widerrufsbelehrung