



Cross- und Upselling

im Inbound Call Center

Lorenz-Seminare

Personality & Competence Training



Ziele: Die Teilnehmer mit Inboundservicefunktion erhalten in diesem Spezialtraining das kommunikative Rüstzeug für eine erfolgreiche Cross- und Upselling-Tätigkeit. Diese baut auf die Grundfunktion ihrer Servicerolle auf, nutzt und schafft zusätzliche Verkaufspotenziale.

Da Service-Agents häufig über keine vertriebsorientierte Einstellung verfügen, steht die Arbeit an der Vertriebs- und Abschlussorientierung ebenso im Mittelpunkt des Seminars wie die Vermittlung kommunikativer Fähigkeiten.

Inhalte:

- ▶ Cross-Selling in bestehender Kundenbeziehung/ Service-Selling als erweiterter Kundenservice
- ▶ Fragetechniken für aktive Gesprächsführung und kundenorientierten Verkauf
- ▶ Die Chance erkennen - das optimale Angebot zum optimalen Zeitpunkt
- ▶ Die Kurve kriegen" - vom Service- zum Verkaufsgespräch
- ▶ Individuelle Nutzenargumentation
- ▶ Umgang mit Einwänden
- ▶ Schritt für Schritt zum Erfolg - das strukturierte Cross- und Upsellinggespräch

Zielgruppe:

Mitarbeiter im Inboundservice, die Verkaufschancen in bestehenden Kundenbeziehungen wahrnehmen sollen

Didaktik/Methoden:

Interaktive Vortragselemente, Demonstration, Übungen, Tonbandanalysen, Einzel- und Gruppenarbeit, Beispiele aus der Praxis.

Seminardaten:

Dauer: 1 - 2 Tage.

Empfehlung: 10 bis maximal 12 Teilnehmer

Seminarberatung und Buchung:

Telefon 06329-989243

info@lorenz-seminare.de