

Aktiver verkaufen mit professioneller Telefonakquise

Vertriebserfolge durch aktiven Kundenservice und Vertriebsinnendienst

Die absatzorientierte Ausrichtung im Vertriebsinnendienst wird immer wichtiger. Du analysierst Kundenpotenziale, bietest Zusatzprodukte an, akquirierst Neukundinnen und -kunden oder vereinbarst Termine für den Außendienst. Lerne, wie du den Bedarf deiner Kundschaft noch gezielter ermittelst, zusätzliche Angebote unterbreitest und noch aktiver verkaufst. Du weißt, welches die richtigen Strategien bei der Telefonakquise sind, setzt diese gezielt ein und wirst so zusätzliche Umsatzpotenziale im Kundenservice und Vertriebsinnendienst nutzen. Du erfährst, wie du die KI als Reflexionspartner für Sprache und zum Argumentationsaufbau nutzen kannst.

Inhalte

Die Rolle des Innendienstes im Vertrieb

- Das neue Rollenverständnis im Vertriebsinnendienst.
- Erfolgsfaktor Nr. 1: Zusammenarbeit Vertriebsinnendienst und Außendienst.

Der Vertriebsinnendienst als Kundenmanager:in und Verkäufer:in

- Verkaufspsychologie.
- Anfragen richtig qualifizieren.
- Kundenpotenziale identifizieren.
- Kunden differenzieren und effektiv betreuen.
- Angebote erfolgreich nachfassen.
- Der Multi-Channel-Vertrieb.

Kundenbindung: Der telefonische Kundenbesuch

- Kundenabwanderung gezielt vorbeugen.
- B- und C-Kunden umsatzwirksam betreuen.
- Schlummerkunden wecken, verlorene Kunden zurückgewinnen.
- Vertriebsansätze in Gesprächen finden.

Der richtige Umgang mit unterschiedlichen Kunden

- Erläuterungen zu den verschiedenen „Kundentypen“.
- Kundenverhalten interpretieren und verstehen.
- „Typische“ sprachliche und körpersprachliche Signale der einzelnen Verhaltensstile.

Cross- und Up-Selling am Telefon

- Geeignete Angebote für Zusatzverkäufe entwickeln.
- Verkaufschancen im Gespräch erkennen.
- Das Timing ist entscheidend: Gekonnt überleiten zum Zusatzverkauf.
- After Sales am Telefon.

Werkzeuge für die Telefonakquise

- Entwicklung einer verkaufsaktiven Gesprächsstruktur.
- Einwänden bei der Telefonakquise gekonnt begegnen.
- Telefonakquise erfolgreich abschließen.
- Die KI als Ideenpool nutzen.

Lernumgebung

In deiner Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und Extra-Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

Dein Nutzen

Im Vertriebsinnendienst werden Kundentermine vorbereitet, wichtige Informationen für den Außendienst recherchiert, diesen bei der Angebotserstellung unterstützt und Termine nachbearbeitet. Die absatzorientierte Ausrichtung im Vertriebsinnendienst wird jedoch immer wichtiger,

- Du entwickelst eine Strategie, um Umsatzpotenziale im Kundenservice und Vertriebsinnendienst gezielt zu nutzen.
- Du gewinnst Sicherheit für schwierige Gespräche und Preisverhandlungen.
- Du erkennst, wie du zusätzliche Angebote unterbreitest und erfolgreich nachfasst.
- Du weißt, mit welchen Formulierungen du Gesprächspartner:innen von deinem Angebot überzeugst.
- Du lernst in diesem Training, wie du mit professioneller Telefonakquise aktiver verkaufst.

Methoden

Trainer-Input, Fall-/Best-Practice-Beispiele, Übungen mit der Telefonübungsanlage, Diskussion, Erfahrungsaustausch, Arbeitshilfen, Checklisten.

Teilnehmer:innenkreis

Innendienstmitarbeitende, Mitarbeitende aus dem Kundenservice, Kundenmanager:innen, Vertriebsassistent:innen, Telefonverkäufer:innen, Mitarbeitende, die aktiv verkaufen, Nachwuchs-Führungskräfte im Vertriebsinnendienst und alle, die mit professioneller Telefonakquise aktiver verkaufen wollen.

Open Badges - Zeige auch digital, was du kannst.

Open Badges sind anerkannte, digitale Teilnahmezertifikate. Diese verifizierbaren Nachweise sind der aktuelle Standard für die Einbindung in Karrierenetzwerken wie z.B. LinkedIn.

Damit zeigst du digital, über welche Kompetenzen du verfügst.

Nach erfolgreichem Abschluss erhältst du von uns ein Open Badge.

Mehr erfahren kannst du unter:

<https://www.haufe-akademie.de/seminare-lehrgaenge/trending-topics/open-badges>



Trainer:in



Conny Kozub

Mein Name ist Conny Kozub – deine Trainerin für Neukundengewinnung und inspirierende Kommunikation. Mein Ziel ist es, Unternehmen und Menschen zum Leuchten zu bringen. Dafür vermittele ich im Training die passenden Theorien und Werkzeuge und gebe Impulse – mit Spaß, Wertschätzung und viel Praxis. Die Workshopinhalte sind dabei gehirngerecht aufbereitet, um einen besseren Wissenstransfer zu garantieren.

Details zur Weiterbildung

Training | Online

2 Tage
Zahl der Teilnehmenden begrenzt

Starttermine

23.-24.11.2026

Live-Online

Durchführung

zoom

Modulzeiten

Montag, 23.11.2026
09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Dienstag, 24.11.2026
09:00 Uhr - 16:30 Uhr

19.-20.04.2027

Live-Online

Durchführung

zoom

Modulzeiten

Montag, 19.04.2027
09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Dienstag, 20.04.2027
09:00 Uhr - 16:30 Uhr

15.-16.09.2027

Live-Online

Durchführung

zoom

Modulzeiten

Mittwoch, 15.09.2027
09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Donnerstag, 16.09.2027
09:00 Uhr - 16:30 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter www.haufe-akademie.de/32475

Teilnahmegebühr

€ 1.490,- zzgl. MwSt.

€ 1.773,10 inkl. MwSt.

Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: www.haufe-akademie.de/32475

E-Mail: anmelden@haufe-akademie.de

Buche deine Weiterbildung einfach und schnell online. Gib sonst bitte unbedingt den Namen des Teilnehmenden und die vollständige Rechnungsanschrift mit Telefonnummer sowie E-Mail-Adresse an.

In unserem Bereich Fragen & Antworten (FAQ) findest du alle Antworten auf die häufigsten Fragen rund um unsere Weiterbildungen:

<https://www.haufe-akademie.de/faqs>

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen findest du auch im Internet unter www.haufe-akademie.de/agb oder im Gesamtprogramm.

Die vollständigen Datenschutzbestimmungen findest du unter www.haufe-akademie.de/datenschutz.