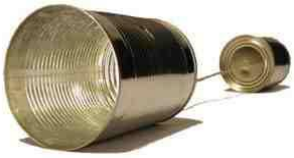
GESSER.BIZ
Spezialist für mediale Kommunikation
und Selbstmanagement



Bloß nicht dran vorbei gehen!



Cross-Selling-Ansätze am Servicetelefon erkennen und Termine vereinbaren

© by

GESSER.BIZ
Spezialist für mediale Kommunikation und Selbstmanagement

Zielsetzung

Aufbautraining für Call-Center-Agenten in Sparkassen-Call-Centern



Die Anforderungen an die Mitarbeiter in Sparkassen-Call-Centern steigen. Stand in der Vergangenheit der Gedanke der Service-Orientierung oftmals im Vordergrund, so werden diese Vertriebseinheiten künftig in die Rolle eines Profit-Centers hineinwachsen. Vertriebs- und Cross-Sellingansätze erkennen, den Kunden aktiv auf seinen Bedarf ansprechen, ihn situativ auf einen Berater überzuleiten und eine fallabschließende Bearbeitung der meisten Geschäftsvorfälle. Diese Schlagworte skizzieren die Aufgabenstellung des Agents in der Vertriebseinheit Sparkassen-Call-Center.

Zielgruppe:

Das Seminar richtet sich an Sparkassenmitarbeiter im Inbound. Vorkenntnisse sind nicht erforderlich, der Besuch des Basis-Telefontrainings ist eine sinnvolle Ergänzung zu den Inhalten dieses Bausteins

Inhalte:

- Service-Orientierung / Verkaufs-Orientierung
- Typische Schwachstellen
- Kundenerwartungen
- Lebensphasen- und Bedarfsorientierung in der Kundenbetreuung
- Auswirkungen auf das Kundengespräch
- Verkaufsansätze erkennen und umsetzen
  - Was sind „Cross-Selling-Signale"?
  - Signale und Verkaufsansätze
  - Überleitung auf den Berater
- Aktives Verkaufen von Terminen / Verkauf von Standardprodukten am Telefon
- Einwandbehandlung bei der Überleitung / Ansprache Kundenerwartungen
- Fazit: Regeln, Merksätze

Weitere Leistungen:

- Abwechslungsreiche Moderation und anregendes Seminardesign
- Umfangreiche Teilnehmerunterlagen
- Farbiges Fotoprotokoll als PDF-Datei

© by

GESSER.BIZ
Spezialist für mediale Kommunikation und Selbstmanagement

Unternehmen GESSER.biz



GESSER.biz ist einer der führenden Trainingsanbieter in der Sparkassen-Finanzgruppe. Seit über 15 Jahren steht dabei der Themenschwerpunkt mediale Kommunikation im Fokus.

Die Trainings werden von Peter Gesser durchgeführt. Projektbezogen setzen wir zudem weitere externe Trainer (in der Regel Fach- und Führungskräfte aus Sparkassen) ein. Alle Trainer verfügen über langjährige praktische Erfahrungen im Sparkassenvertrieb und sind als Trainer und Coaches qualifiziert ausgebildet.

Eine komplette Referenzliste – auch zu anderen Themen – finden Sie in stets aktueller Form auf unseren Web-Seiten.

Telefon-/ Videoservices | Call-/ KundenServiceCenter

Sparkasse Aachen
Kreissparkasse Ahrweiler
Sparkasse an der Lippe
Berliner Sparkasse
Sparkasse Baden-Baden Gaggenau
Sparkasse Bamberg
Sparkasse Bensheim
Sparkasse Bielefeld
Kreissparkasse Bitburg-Prüm
Sparkasse Bochum
Sparkasse Bodensee
Kreissparkasse Böblingen
Kreissparkasse Börde
Die Sparkasse Bremen
Sparkasse Coburg-Lichtenfels
Sparkasse Celle-Gifhorn-Wolfsburg
Sparkasse Darmstadt
Sparkasse Dieburg
Sparkasse Dortmund
Kreissparkasse Düsseldorf
Stadtsparkasse Düsseldorf
Sparkasse Duisburg
Sparkasse Einbeck
Sparkasse Elbe-Elster
Sparkasse Emsland
Sparkasse Essen
Sparkasse Esslingen-Nürtingen
Sparkasse Erwitte-Anröchte
Kreissparkasse Euskirchen
Förde Sparkasse
Sparkasse Freiburg
Sparkasse Freising
Sparkasse Fürstenfeldbruck
Sparkasse Germersheim-Kandel
Kreissparkasse Göppingen
Sparkasse Gütersloh
Kreissparkasse Halle (Westf.)
Sparkasse Hameln-Weserbergland
Sparkasse Hann. Münden
Sparkasse Hannover
Sparkasse Harburg-Buxtehude
Sparkasse Heidelberg
Kreissparkasse Heinsberg
Sparkasse Herford
Sparkasse Hegau-Bodensee
Sparkasse Hilden-Ratingen-Velbert
Sparkasse Hochrhein
Sparkasse Höxter
Sparkasse Holstein
Sparkasse Gummersbach
Sparkasse Iserlohn
Sparkasse Karlsruhe-Ettlingen
Sparkasse Kierspe-Meinerzhagen
Sparkasse Kinzigtal
Sparkasse Koblenz
Sparkasse KölnBonn
Sparkasse Krefeld
Sparkasse Landshut
Sparkasse Lemgo
Sparkasse Leverkusen
Sparkasse Lippstadt
Sparkasse Lörrach-Rheinfelden
Sparkasse Ludwigsburg
Sparkasse an Volme und Ruhr
Vereinigte Sparkassen im Märkischen Kreis
Sparkasse Merzig-Wadern
Sparkasse Minden-Lübbecke
Mittelbrandenburgische Sparkasse in Potsdam
Sparkasse Mittelmosel
Sparkasse Mittelthüringen
Stadtsparkasse München
Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg
Sparkasse Münsterland-Ost
Sparkasse Neu-Ulm - Illertissen
Sparkasse Neuwied
Kreissparkasse Northeim
Sparkasse Nürnberg
Sparkasse Oberhessen
Stadtsparkasse Bad Oeynhausen – Porta-Westfalica
Sparkasse Rhein-Hunsrück
Kreissparkasse Reutlingen
Kreissparkasse Rottweil
Kreissparkasse Saarpfalz
Sparkasse Saarbrücken
Sparkasse Salem-Heiligenberg
Sparkasse Schwerte
Stadt-Sparkasse Solingen
Kreissparkasse St. Wendel
Kreissparkasse Stade
Sparkasse Staufen-Breisach
Kreissparkasse Stendal
Kreissparkasse Steinfurt
Sparkasse Südholstein
Sparkasse Südpfalz
Sparkasse Südwestpfalz
Sparkasse Tauberfranken
Sparkasse Trier
Sparkasse Uelzen Lüchow-Dannenberg
Sparkasse UnnaKamen
Sparkasse Vest Recklinghausen
Kreissparkasse Vulkaneifel
Kreissparkasse Waiblingen
Sparkasse Waldeck-Frankenberg
Sparkasse Weilburg
Niederrheinische Sparkasse RheinLippe
Sparkasse Westmünsterland
Sparkasse Wermelskirchen
Sparkasse Wiehl
Sparkasse Wolfach
Sparkasse Worms-Alzey-Ried
Sparkasse Zollernalb
1822direkt
S International Rhein-Ruhr
Finanz Informatik GmbH & Co. KG
LBS Saar
LBS Nord Berlin-Hannover
LBS Hessen-Thüringen
Sparkassen-Versicherung
Weberbank Berlin
Communigate
Bayerncard Services; München BCS
Tectum Neu: Amevida
Atruvia

Kooperationspartner

Sparkassenakademie NRW
Sparkassenakademie Baden-Württemberg
Sparkassenakademie Rheinland-Pfalz

© by

GESSER.BIZ
Spezialist für mediale Kommunikation und Selbstmanagement

Preise

Tagessätze GESSER.biz (Analysetage, Trainings, Workshops, Seminare)

Umfang	Preis je Trainer-/ Beratertag
1. – 4. Tag	1.700 €
5. – 9. Tag	1.650 €
Ab dem 10. Tag	1.600 €
Abendveranstaltungen, Halbtagesworkshops, halbtägige Begleitungen am Arbeitsplatz	850 €
Telefontraining, Analysegespräche, Praxisbegleitungen, Coaching / pro Stunde	240 €

Nebenkosten GESSER.biz

Leistung	Preis
Materialkosten / ergänzende Teilnehmerunterlagen pro Seminar	Inklusivleistung ohne Berechnung
Konzeption und Dokumentation des Trainings	Inklusivleistung ohne Berechnung
Broschüren als Selbstlernmedien oder Teilnehmerunterlagen je Teilnehmer	Nach Beleg und Absprache
Fotoprotokolle Workshop und Seminar, je Veranstaltung	30 €
Fahrtkosten PKW je km	0,65 €
Hotelkosten	Nach Beleg
Übernachtungspauschale pro Tag außerhalb Hotels	100 €
Flug Economy Flex Tarife	Nach Beleg
Bahn 1. Klasse	Bahntarif nach Beleg

Alle Preise zzgl. 19% bzw. 7% MwSt., gültig ab 01.07.2023.

© by

Kontakt

Ich freue mich auf den Kontakt mit Ihnen.

Peter Gesser

GESSER.biz GmbH
Spezialist für mediale Kommunikation und Selbstmanagement

Peter Gesser
Lucas-Cranach-Str. 29
45768 Marl
+49 2365 518104
+49 172 2813368

peter.gesser@gesser.biz
www.gesser.biz | www.ganz-einfach.info

www.gesser.biz

VCF Peter Gesser



Um die Lesefreundlichkeit des Textes zu verbessern, wird an einigen Stellen bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern ausschließlich die männliche Form verwendet. Im Sinne der Gleichbehandlung gelten entsprechende Begriffe grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform beinhaltet also keine Wertung, sondern hat lediglich redaktionelle Gründe.

© by

GESSER.BIZ
Spezialist für mediale Kommunikation und Selbstmanagement

Materialien
Ganz einfach erfolgreich telefonieren



Unser Standardwerk zum Thema „Telefonie" führt Sie systematisch durch alle Themen und Aspekte der professionellen Kommunikation am Telefon.

Egal, ob Sie als Mitarbeiter oder Führungskraft das Telefon als Serviceinstrument für Ihre Kunden oder Mitarbeiter nutzen (Inbound-Telefonie) oder ob Sie mit dem Telefon eine systematische Akquise Ihres Kundenstammes betreiben (Outbound-Telefonie). Für alle Bereiche erhalten Sie nachvollziehbare Strategien, nützliche Checklisten und Tipps, die zu einem professionellen Umgang mit dem Telefon qualifizieren.

- Erarbeiten Sie über Test- und Analysebögen Status und Qualität Ihrer Telefonkommunikation im In- und Outbound.
- Verschaffen Sie sich einen Überblick, mit welchen Qualitätsstandards Ihre persönliche Telefonkommunikation optimiert werden kann.
- Lesen Sie, wie Sie eingehende Telefonate kundenorientiert und Fall abschließend besser abwickeln können.
- Lernen Sie Ihr eigenes Konfliktverhalten in schwierigen Situationen am Telefon besser kennen.
- Entwickeln Sie Strategien, wir Sie mit unterschiedlichen Kundentypen in schwierigen Situationen besser klarkommen.
- Erfahren Sie, mit welchen kleinen Hilfen, Tipps und Kniffen Telefonprofis am Telefon Termine und Produkte verkaufen.
- Erarbeiten Sie individuelle und selbstständig formulierte Telefonleitfäden mit den Arbeitshilfen und Vordrucken und verbessern Sie Ihre Schlagfertigkeit in klassischen Einwand Situationen durch einfach umsetzbare Grundregeln und Reaktionsmuster.
- Entwickeln Sie mehr Sensibilität für das Erkennen und die Nutzung von Cross-Selling-Ansätzen in Telefonaten.

Bestellungen

Bestellen Sie Ihre Exemplare des Grundlagenwerkes für Sparkassen-Call-Center

- für Ihre Agenten im Team als Nachschlagewerk,
- für neue Mitarbeiter zur Unterstützung der Einarbeitungsphase oder
- für Ihre Trainer und Führungskräfte als Orientierungshilfe im Umgang mit den Qualitätsstandards

Einzelpreis: 17,95 € incl. 7% MwSt

Bestellungen ganz einfach über die Shop-Seite unseres Verlages www.ganz-einfach.info oder, noch einfacher, per E-Mail an die Adresse verlag@gesser.biz.Auf der Internetseite www.ganz-einfach.info finden Sie Produktbeschreibungen, Leseproben und weiterführende Links zu den Medien und Materialien.

© by