



Workshop

Cross Selling in 60 Sekunden

Wie Mitarbeiter echten Bedarf entdecken

Kaj-Arne Hennig - Phone Service
Unternehmensberatung

Erfolgreiches Contact Center 2012
Hanau, 8.11.12



Startlinie

- Bedarfe werden selten erfragt
- Unsere Mitarbeiter machen es nicht
- Kunden sagen häufig nein
- Teamleiter drehen das Hamsterrad
- Cross Selling schläft ein



Der Bedarf

- Latente Bedarfe
- Bedarfe entwickeln
- Argumentation verliert
- Limbisches System
- Ansprache in jedem Gespräch



Die Mitarbeiter

- Ausreden
- Erfolg - Was steckt dahinter?
- Kaufsignale
- Softwaretools
- Abschlussfragen nur bei echtem Bedarf



Die Kunden

- Ansprüche des Kunden
- Dominanz
- Balance
- Neues
- Mit Nutzen verknüpfen
- Was bietet Ihr Produkt?



Schnelle einfache Fragen

- Offene Fragen
- Nutzen aus Sicht des Kunden
- Sprachwelt des Kunden
- Einwände nicht behandeln

Ergebnis: Nutzenbasierte Bedarfsfragen



Teamleiter sind der Schlüssel

- Das Hamsterrad
- Cross Selling als Kundenorientierung
- Kommunikation der Ziele anpassen
- Gute Ansätze bemerken
- Gemeinsam Bedarfe entwickeln



Beispielgespräch

- Columbofrage:
Ich bestätige Ihnen das noch schriftlich. Eine Frage habe ich noch.
- Bedarfsfrage
- Vertiefungsfrage
- Angebot
- Abschlussfrage
- Ausstieg ohne Erfolg



Erfolg im Telefonverkauf

Kontakt:

- Hier in Hanau
- Jede Antwort

Phone Service
Unternehmensberatung

Kirchbichler Straße 35
30539 Hannover

Fon 05 11.879 2 879

Fax 05 11.879 2 878

hennig@erfolg-am-telefon.de

www.erfolg-am-telefon.de