

ZERTIFIKAT

Herr
Laurenz Kordt

hat am 06.09.2001 im Direkt Marketing Center Münster am Seminar

Erfolgreiches Nachfassen von Mailings

erfolgreich teilgenommen.



Trainingsinhalte waren:



Vorbereitungsphase

- Effektive Planung und interne Organisation des Mailings
 - Ziele und Zielgruppen einer Mail-Call-Aktion
 - Zeitliche und personelle Organisation/Koordination
 - Verfolgung des internen Ablaufs
- Erstellung eines Gesprächsleitfadens
 - Ziele definieren
 - Gesprächseinstieg
 - Aktive Fragestellung
 - Aktives Zuhören
 - Durch Argumente überzeugen
 - Einwand-/Rückwandbehandlung
 - Zusammenfassung des Ergebnisses.



Aktive Phase am Telefon


- Ihre Nachfassanrufe
 - Gesprächseinstieg
 - Gesprächseröffnung
 - Lenkung des Gesprächs
 - Motivationspunkte
 - Einwandbehandlung
 - Termine, Kaufabschlüsse bzw. Nachbetreuung
 - Gesprächsabschluss



Nachbereitungsphase

- Umgang mit dem Gesprächsleitfaden und optimaler interner Abruf
 - Nachbetreuung des Kunden
 - Wiedervorlage der Ergebnisse
 - Terminvereinbarungen koordinieren und einhalten
 - Erneuter Kundenkontakt

Kassel, 2001-10-15


Trainingsleitung
Ilka Müller-Jastzembowski

