

ERFOLGREICHES TELEFON-POWER-SELLING



Für Fach- und Führungskräfte der Reservierung und des Verkaufs.

Die erste Kontaktaufnahme erfolgt häufig per Telefon und **Sie haben die einmalige Chance, einen Kunden von Beginn an zu begeistern.** Dafür benötigen Sie **eine gute und sichere Rhetorik**, die den Gast überzeugen kann.

Doch wie können Sie **Ihre Kunden gewinnen oder halten? Wie beeindrucken Sie mit einer professionellen Gesprächsführung** - auch in herausfordernden Situationen?

Mit der richtigen Kommunikation und indem Sie mit Emotionen verkaufen und sich dem Kunden einzigartig präsentieren.

Im Seminar trainieren wir, wie das geht und wie Sie den Gast dazu bringen, **Ihre Leistungen und Empfehlungen gerne anzunehmen.**

Auszug aus den weiteren Seminarinhalten:

- positives Wording – von Beginn an gewinnen
- Wie man durchs Telefon „lächeln“ kann
- Agieren statt reagieren - dem Kunden richtig begegnen
- Mit Emotionen verkaufen: Gastwünsche erkennen und wecken
- Kompetenz vermitteln und Verbindlichkeit zeigen
- Unterschiedliche Gästetypen und der richtige Weg mit ihnen zu kommunizieren
- Upselling / Cross-Selling – Unterschiede und Einsatzmöglichkeiten am Telefon
- Souveräne Kommunikation mit anspruchsvollen Gästen

Dauer:	ca. 6 Stunden zzgl. Pausen (ca. 1 Stunde)
Zielgruppe:	Fach- und Führungskräfte aus dem Empfangs-, Reservierungs- und Verkaufsbereich von Hotels und allen touristischen Einrichtungen.
Teilnehmerzahl:	ideal: 8-12 Personen / max.: 16 Personen
Trainerin:	Birte Nagel
Seminarunterlagen:	Die Seminarinhalte werden auf CD-Rom und als Download zur Verfügung gestellt.



Birte Nagel Hotel- und Gastronomieberatung

Feisneckblick 8
17192 Waren (Müritz)
Tel: 03991 633 904
Mobil: 0173 70 46 235

Mail:
info@hogaberatung-nagel.de

Web:
www.hogaberatung-nagel.de

Neuigkeiten zu aktuellen Themen und Informationen finden Sie ebenfalls bei facebook:

<https://www.facebook.com/hogaberatungnagel/>

**Ich kommuniziere
mit Herz.**

**Ich baue
auf Erfahrung.**

**Ich führe
mit Verstand.**