

A close-up photograph of a person's mouth wide open in a shout or yell. They are holding a silver, ribbed metal can with a white straw inserted into the bottom. The person is wearing a blue shirt. The background is a plain, light color.

**Mitarbeitendenseminar:**

**Wirkungsvoll kommunizieren, überzeugend beraten und verkaufen am Telefon vom Donnerstag, 27. Januar 2022 und Freitag, 28. Januar 2022 im Sekretariat VSEMH, Güterstrasse 78, Basel**

## Mitarbeitendenseminar:

### Wirkungsvoll kommunizieren, überzeugend beraten und verkaufen am Telefon

<b>Seminarziele:</b>	Das Ziel des Seminars ist die Vermittlung von Techniken zur verkaufsbewussten Kommunikation und für überzeugende Beratungs- und Verkaufsgespräche am Telefon. Die Teilnehmenden kennen Wege, die Kundenbeziehungen mittels Telefon planmässig zu verstärken, Konfliktsituationen sicher zu meistern, mit System neue Kunden und Aufträge zu gewinnen sowie selbstbewusst am Telefon zu verhandeln und Preise durchzusetzen. Auch privat bewusster und wirkungsvoller zu kommunizieren.
<b>Teilnehmerkreis:</b>	Mitarbeitende in Unternehmen, die mit Geschick und Können Kundentelefonate meistern möchten.

#### Durchführungsort und -termin

**Ort:** Sekretariat des VSEMH  
c/o Handel Schweiz  
Güterstrasse 78, 4053 Basel  
☎ 061 228 90 30  
<https://www.handel-schweiz.com/de/Verband/Geschaeftsstelle-1/Lageplan>

#### Datum / Zeit (zweitägiges Seminar):

**Donnerstag, 27. Januar 2022:** 9.15 Uhr – 17.00 Uhr  
**Freitag, 28. Januar 2022:** 8.15 Uhr – 16.00 Uhr

#### Referentin:



#### Frau Danielle L. Cuoni

Frau Cuoni ist Prokuristin und Consultant bei der Dynaconsult AG. Sie führt Coachings und Seminare zum Thema Kommunikation durch und leitet seit Jahren dieses Seminar für den VSEMH.

**Inbound:**

Erstklassigkeit verpflichtet  
Zyklus einer Kundenbeziehung  
Kundentypen und unser Verhalten  
Gesprächsstruktur, die 6 B  
Weiterleiten eines Telefonanrufs und Wiederaufnahme des Telefongesprächs  
Aktives Zuhören  
Annahmen treffen  
Empathie  
Die Magie des Fragens / Fragetechniken  
Kommunikationsquadrat, 4 Ohren-Modell (Schulz von Thun)  
Die Kraft der Sprache  
Formulierungen  
Meta-Modell der Sprache  
Reklamationen  
Der psychologische Nebel  
Mit persönlichen Angriffen umgehen  
Ja, aber ... / eine «heisse» Diskussion  
Tagesfeedbackrunde

## Outbound

ISMAK

AGIERE / Struktur der ausgehenden Gespräche

Mein eigenes Script: Anmeldung, Gesprächseröffnung, Interessewecker

Unangenehme Anrufe an Kunden / WEBARD

Einwände, Einwandsbehandlung, Möglichkeiten, Preisargumentation

Der Preis – ein Stolperstein? Preisargumentation

Nutzenargumente

Dyna-Verkaufsring

Resultat erzielen

Mein eigenes Script: Resultat erzielen / Nachbearbeitungen

Meine persönlichen Ziele

Endfeedback schriftlich ausfüllen

- Teilnehmende:** 5 - max. 10 Teilnehmende (Die Plätze werden nach Eingang der Anmeldung vergeben. Bei Bedarf wird ein weiterer Termin angeboten).
- Methoden:** Interaktiv, mit vielen Übungen und Rollenspielen. Locker, kurzweilig, bedürfnisgerichtet.
- Unterlagen:** Die Seminarunterlagen werden in der Veranstaltung abgegeben.
- Übernachtung:** Falls Sie eine Übernachtungsmöglichkeit benötigen, setzen Sie sich bitte mit dem Sekretariat in Verbindung.
- Kosten:** **Mitglieder SSHV und VSEMH:** CHF 750.- / Person inkl. Unterlagen, Mittagessen und Kaffeepausen (+7.7% MwSt)
- Hinweis:** Das Schutzkonzept kann eingehalten werden.

**Anmeldetermin: Freitag, 17. Dezember 2021**

**Anmeldung formlos per E-Mail an [habt@handel-schweiz.com](mailto:habt@handel-schweiz.com)  
oder mittels beiliegendem Anmeldetalon**

**Ihr Kontakt:**

Hildy Abt

☎ 061 228 90 30

[habt@handel-schweiz.com](mailto:habt@handel-schweiz.com)



**Anmeldetalon „Wirkungsvoll kommunizieren, überzeugend beraten und verkaufen am Telefon“ vom Donnerstag, 27. Januar 2022 und Freitag, 28. Januar 2022**

**Firma:**

---

**Strasse:**

**PLZ/Ort**

**Tel.:**

---

**Name:**

**Vorname:**

**E-Mail:**

---

**Name:**

**Vorname:**

**E-Mail:**

---

**Name:**

**Vorname:**

**E-Mail:**

---

**Datum**

**Firmenstempel / Unterschrift**

---

**Anmeldung schriftlich an:**

**Verband Schweizerischer Edelstahl-  
und Metallhändler VSEMH  
Güterstrasse 78  
Postfach  
4010 Basel**

oder per E-Mail an [habt@handel-schweiz.com](mailto:habt@handel-schweiz.com)

**Herzlichen Dank für Ihre Anmeldung.**