

17010 Bildungsakademie für Innendienstmitarbeiter von Versicherungsmaklern Modul 8

Die öö. Fachgruppe der Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten bietet für Innendienstmitarbeiter:innen auch 2024 wieder Grundschulungen in den wichtigsten Versicherungssparten sowie eine Telefonschulung/Verkaufstraining an. Ziel der Bildungsakademie für Innendienstmitarbeiter:innen ist es, den Teilnehmer:innen ein Basiswissen in der Versicherungsbranche zu vermitteln und somit zu kompetenten Mitarbeiter:innen für Ihr Versicherungsmaklerbüro zu qualifizieren.

Modul 8: Verkauf-/Telefonschulung

Das Telefon ist die Visitenkarte eines Unternehmens. 70% der betrieblichen Kommunikation findet am Telefon statt. In diesem praxisorientierten und unterhaltsamen Seminar erfahren Sie, wie Sie Anrufer am Telefon begeistern und jedes Telefongespräch zu einem positiven Erlebnis machen können.

Inhalte:

Grundlagen der Kommunikation, positives Denken & Motivation, Kundenorientierung

Das Telefon als Visitenkarte eines Unternehmens

- Unternehmenskultur am Telefon
- Die Situation im Büro (Erreichbarkeit, Weiterverbinden)
- Umgang mit Anrufern (Anrufer identifizieren und filtern, Rückrufkultur, Chefentlastung etc.)
- Qualitätsstandards für das Telefonverhalten

Persönliches Auftreten am Telefon: Stimme, Sprache, Sprechweise

- Positives Formulieren
- Lautstärke & Geschwindigkeit, Sprachmelodie
- Konkrete, klare und prägnante Ausdrucksweise
- Selbstbewusstes und kommunikatives Auftreten am Telefon
- Vermeiden typischer Rhetorik-Fehler
- Sprachlich-rhetorischer Feinschliff
- Kommunikation auf der Beziehungsebene
- Wertschätzende Kundenkommunikation

Konfliktgespräche, Umgang mit schwierigen Kunden

- Konfliktschaffendes und konfliktlösendes Verhalten
- Konflikte schnell & effektiv entschärfen
- Positiver Umgang mit schwierigen und emotionalen Kunden

Verkaufsaktives Telefonieren

- Ziel- und verkaufsorientiertes Telefonverhalten
- Umgang mit Interessenten, Neukundenanfragen
- Nachfassen von Angeboten

Aktive Gesprächsführung

- Führungs- und Steuerungstechniken
- Fragetechnik
- Effizientes Telefonverhalten, Zeitsparmethoden

Kursbuchung und weitere Details unter **17010** im WIFI-Kundenportal:

www.wifi.at/ooe

17010 Bildungsakademie für Innendienstmitarbeiter von Versicherungsmaklern Modul 8

Gesprächstraining

- Simulation von Telefongesprächen
- Gesprächsaufzeichnung und Gesprächsanalyse durch die Gruppe (Aufzeichnung und Gesprächsanalyse mit Video)

Eine Übersicht über alle Module finden Sie unter www.wifi-ooe.at/wifi-unternehmer-akademie/branchenseminare/versicherungsmakler.

Mehr als 110.000 Kundinnen und Kunden in über 7.500 Seminaren seit Gründung 2003 geben dem Konzept recht – 94%ige Kundenzufriedenheit spricht für sich.

WIFI-UNTERNEHMER-AKADEMIE: Lösungs- und unternehmerorientierte Seminare, Workshops und Lehrgänge

Kursbuchung und weitere Details unter **17010** im WIFI-Kundenportal:
www.wifi.at/ooe