

Training Workshop Coaching

SEMINARPROGRAMM



INHALTSVERZEICHNIS

Workshop - Guerrilla Marketing	3
Training - Die Kunst der Kaltakquise	4
Training - Erfolgreich akquirieren mit Telefon, Xing und LinkedIn	5
Training - Telefonieren - aber richtig	6
Training - Erfolgreicher Verkaufen	7
Coaching - Call-Center-Coaching	8
Training - Professionell Verhandeln	9



Marketing

Guerrilla Marketing

UNKONVENTIONELLE METHODEN UND TAKTIKEN - WIE SIE ANDERS SIND
UND SO IHR MARKETING POLIEREN.

Inhalt

- Was Guerrilla Marketing ist und, was es nicht ist
- Ihre Zielgruppe, Ihr USP
- Die einzigen drei Wege, eine Firma wachsen zu lassen
- Die 13 wichtigsten Marketing-Geheimnisse
- Vor- und Nachteile der verschiedenen Werbemethoden
- Durchführung einer (Guerrilla) Marketing-Kampagne
- Erstellen eines Marketingplans

Zielgruppe

Inhaber, Freiberufler oder Manager, die ein Unternehmen betreiben.
Basisworkshop für Nicht-Marketing-Spezialisten, geeignet für alle Branchen.
Besonders für kleine und mittelständische Unternehmen.

Methodik

Input/Vortrag, Gruppenübungen, Diskussion

Dauer

- 1 Tag (oder 2 Tage)

Trainer

Petra Owen oder Anthony Owen: Trainer/in,
Business-Coach, Speaker, Autor/in, Dozent/in

Teilnehmerstimmen

„Sehr gelungen, macht Spaß, tolle Ergänzung zu unserem normalen Marketing.“

„Sehr lebendig, kreativ und praxisnah!“

Sie wollen Ihr Marketing durch Guerrilla Marketing aufpeppen? Sie wollten Guerrilla Marketing schon immer ausprobieren, wissen aber nicht, wie das genau geht? Sie wollen origineller sein als andere, wissen aber nicht, was Sie dafür tun müssen?

Lernen Sie von den Marketing-Spezialisten, wie Sie Guerrilla Marketing Methoden und Techniken in jedem Marketing-Kanal einsetzen können. Einfach, originell und wirkungsvoll! Wie Sie das „Rad nicht neu erfinden“ müssen, aber trotzdem auffällig für Ihr Produkt / Ihre Leistung aufmerksam machen. Binden Sie Guerrilla Marketing in Ihren eigenen Marketing-Plan gewinnbringend ein.

Wie das geht, bekommen Sie für Ihre eigene Planung und Umsetzung Ihrer Kampagnen gezeigt. Durch anschauliche und lustige Beispiele entsteht eine lockere, kreative Atmosphäre, die Lust auf mehr macht. Nutzen Sie diesen Workshop, um Ihr Marketing auf die nächste Stufe zu bringen. In Gruppen - sowie in Einzelübungen - arbeiten Sie hier bereits aktiv an ihrer Umsetzung.

Mehr Informationen & Anmeldung:

info@guerrilla.de • Tel. 030-480 97 170 • www.guerrilla.de



Erstkontakt

Die Kunst der Kaltakquise

DURCH „CLEVERE“ ANSPRACHE SERIÖS INTERESSENTEN
UND NEUE KUNDEN GEWINNEN.

Inhalt

- Wie komme ich durch telefonischen Kontakt zu (mehr) Interessenten?
- Der erste Eindruck zählt: Ihr geschickter Einstieg
- An der Sekretärin vorbei oder nicht - Ihr Weg zum richtigen Ansprechpartner
- Welche Fragen im Ersttelefonat???
- Nie wieder sprachlos: auf jeden Einwand mindestens eine (seriöse) Antwort!
- Nie wieder Ablehnung fühlen
- Regelmäßige Akquise als Schlüssel zum Verkaufserfolg

Zielgruppe

Der Außendienst, der eigene Termine vereinbart. Der Innendienst, der Termine für den Vertrieb vereinbart.
Existenzgründer und Selbständige. Alle Branchen.

Methodik

Trainerinput, Gesprächssimulationen, Gruppenübungen, Diskussion

Dauer

- 1 Tag
- 2 Tage bei anschließendem Live-Coaching

Trainer

Petra Owen oder Anthony Owen: Trainer/in, Business-Coach, Speaker, Autor/in, Dozent/in

Teilnehmerstimmen

„Sehr gezielt auf die Teilnehmer eingegangen, gut strukturiert und durch die Telefonübungen schnell umsetzbar.“

„Das Lernen hat viel Spaß gemacht.“

Endlich: Der erste Kontakt zu einem potenziellen Kunden steht an... Anrufen oder lieber eine E-Mail schicken, um nicht zu stören?

In beiden Kanälen gelten besondere Prinzipien der Ansprache. Oft ist hier der persönliche (telefonische) Kontakt vielversprechender. Sofern hier nicht klassische Fehler gemacht werden, die zum sofortigen Abbruch führen, geht der gemeinsame Austausch anschließend weiter.

Oft kommt es gar nicht dazu, weil hinderliche Gedanken, wie z.B. „Störe ich den anderen nicht“ oder „Der andere denkt bestimmt, ich will ihm bloß was verkaufen“ dazu führen, dass erst gar nicht probiert wird, den potenziellen Interessenten zu kontaktieren.

Das lässt sich ändern. Sowohl durch Einzelcoaching als auch durch Training.

Sie haben es nun geschafft und sprechen mit Ihrer gewünschten Zielperson? Was genau sagen Sie und wie lange reden Sie miteinander? Der erste Eindruck entscheidet, ob und wie Ihr Kontakt sich weiter entwickelt. Auch hier bestimmen Prinzipien aus der Psychologie und Kommunikation maßgeblich den Erfolg in Ihrer Kundenansprache.

Auch wenn das Gespräch freundlich verläuft, wird höchst wahrscheinlich ein Einwand fallen, wie z.B. „Kein Bedarf“. Wie Sie selbst dann noch „das Ruder herumreißen“ können, das und vieles mehr erfahren und lernen Sie in diesem Training.

Mehr Informationen & Anmeldung:

info@guerrilla.de • Tel. 030-480 97 170 • www.guerrilla.de



Erstkontakt

Erfolgreich akquirieren mit Telefon, XING und LinkedIn

WIE SIE MIT DIESEN SOZIALEN NETZWERKEN UND DEM TELEFON
NEUE KUNDEN GEWINNEN

Inhalt

- Warum Sie ein XING- und ein LinkedIn-Profil haben sollten
- Die Auffindbarkeit des eigenen Profils erhöhen
- Gezielte Suche nach Ihrer Kundengruppe
- Der professionelle Einstieg in ein Akquise-Telefonat
- Einwandbehandlung am Telefon
- Regelmäßige Akquise als Schlüssel zum Erfolg
- 10 mögliche Ziele eines Anrufs
- Nie wieder Ablehnung fühlen

Zielgruppe

Der Außendienst, der eigene Termine vereinbart
Der Innendienst, der Termine für den Vertrieb vereinbart
Existenzgründer und Selbständige aller Branchen

Methodik

Trainer-Input, Gesprächssimulationen, Gruppenübungen, Diskussion

Dauer

- 1 Tag
- 2 Tage bei anschließendem Live-Coaching

Trainer

Petra Owen oder Anthony Owen: Trainer/in, Business-Coach, Speaker, Autor/in, Dozent/in

Teilnehmerstimmen

„Werde ich unbedingt weiterempfehlen.“

„Sehr informativ und praxisnah!“

Sie nutzen Ihr Telefon und die sozialen Netzwerke regelmäßig als Akquise-Instrument? Sie sind unzufrieden mit Ihren Zahlen? Sie glauben, Ihre Ergebnisse könnten besser sein und Sie haben das Gefühl, Ihre Akquise-Kampagne folgt keiner Struktur?

In diesem Training lernen Sie, wie Sie das Telefon und XING bzw. LinkedIn sinnvoll so miteinander kombinieren, dass Sie Ihre Akquise-Kampagne erfolgreicher ausbauen.

Sie haben Ihr XING-Profil schon länger nicht aktualisiert und nutzen die Suchfunktionen (noch) nicht aktiv? Lernen Sie, wie Ihr Profil aussagekräftig Neugier auf „Mehr“ macht. Und wie Sie gezielt und strukturiert neue Kontakte für sich gewinnen.

Üben Sie in diesem Training, wie Sie Ihre Kampagne mit dem Telefon sinnvoll ergänzen und Ihren Einstieg im Erstkontakt geschickt formulieren.

Ablehnung und Einwände waren für Sie bisher immer ein schwieriges Thema? Lernen Sie, wie Sie Einwände für sich nutzen - und sich gut dabei fühlen.

Im Teilnahmepreis enthalten ist unser soeben erschienenes Buch: *New Guerrilla: Mehr Kunden durch innovatives Online-Marketing Boost Your Business mit Podcasts, XING, AdWords & Co.*

Mehr Informationen & Anmeldung:

info@guerrilla.de • Tel. 030-480 97 170 • www.guerrilla.de



Qualifikation - Präsentation

Telefonieren - aber richtig

GEKONNT UND SERVICEORIENTIERT TELEFONIEREN,
AUCH IN SCHWIERIGEN SITUATIONEN.

Inhalt

- Kommunikation: was klingt gut am Telefon, was schlecht?
- Positive und aktive Begriffe verwenden
- Gut organisiert besser telefonieren
- So schaffen Sie ein positives Gesprächsklima
- Eine Beschwerde: So glätten Sie die Wogen
- Umgang mit schwierigen Anrufern und Situationen
- Ihre Stimme als Visitenkarte

Zielgruppe

Der Innendienst, Mitarbeiter aus Abteilungen, die häufig telefonieren. Sekretärinnen, Assistenten, Sachbearbeiter, Existenzgründer und Selbständige. Alle Branchen.

Methodik

Trainerinput, Gesprächssimulationen, Gruppenübungen, Diskussion, Übungen mit der mobilen Telefonanlage, Aufzeichnung und Analyse der Telefonate.

Dauer

- 1/2 Tag oder 1 Tag

Trainer

Petra Owen: Trainerin, Business-Coach, Speaker, Autorin, Dozentin

Teilnehmerstimmen

„Praxisnah, leicht anzuwenden. Hat Spaß gemacht und vieles wieder ins Bewusstsein gerufen. Sehr kompetente Trainerin.“

Gut telefonieren kann doch jeder...?

Dennoch gibt es immer wieder Situationen, in denen Mitarbeiter durch falsche Wortwahl und falschen Tonfall Kunden verärgern oder sogar noch Schlimmeres auslösen.

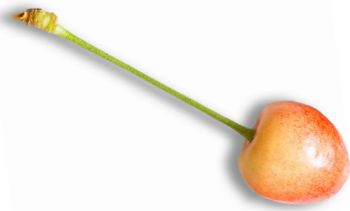
In diesem Training werden typische Telefonsituationen und Anruftypen besprochen und der professionelle Umgang mit diesen geübt. Die eigene Persönlichkeit und die Wirkung der eigenen Stimme werden den Teilnehmern durch Aufzeichnungen mit der mobilen Telefonanlage bewusst und gemeinsam analysiert. Die Teilnehmer lernen eigene Widerstände, Stresssituationen, Angriffe und Gefahren der Kommunikation am Telefon zu erkennen. Ebenso, wie sie diese durch geeignete Wortwahl und passende Gesprächstechniken vermeiden oder umgehen.

Mustertelefonate mit Aufzeichnung durch die mobile Telefonanlage (Telefonkoffer) helfen Kommunikationsmuster zu erkennen bzw. zu verändern.

Auch wenn die Analyse bzw. Aufnahme den Teilnehmern anfangs häufig „Angst macht und abschreckt“, liegt hierin die höchste nachhaltige Veränderung und im Nachgang war alles „überhaupt nicht mehr schlimm“.

Mehr Informationen & Anmeldung:

info@guerrilla.de • Tel. 030-480 97 170 • www.guerrilla.de



Qualifikation - Präsentation - Auftrag Erfolgreicher verkaufen

DURCH GESCHICKTE KUNDENANSPRACHE DEN KUNDEN
DAZU BRINGEN, DASS ER GERNE KAUFTE.

Inhalt

- Die eigene Einstellung als Verkäufer/in
- Mentale Stärkung
- Welcher Verkäufertyp bin ich?
- Die unterschiedlichen Kundentypen und der beste Umgang mit ihnen
- Mit den richtigen Fragen führen: Bedarfsermittlung leicht gemacht
- Einwände durch geschickte Kommunikation für sich nutzen
- Preiseinwände professionell behandeln

Zielgruppe

Vertrieb, Außendienst, Selbständige, Gründer, die aktiv verkaufen (B2B). Geeignet für alle Branchen.

Methodik

Trainer-Input, Gesprächssimulationen, Gruppenübungen, Diskussion

Dauer

- 1 Tag

Trainer

Petra Owen oder Anthony Owen: Trainer/in, Business-Coach, Speaker, Autor/in, Dozent/in

Teilnehmerstimmen

„Lustig, lehrreich und sehr informativ.“

„Inspirierend, motivierend, sehr wertschätzend. Genial: 5 Sterne!“

Sie sind noch nicht lange als Verkäufer tätig?
Sie haben ein noch junges Verkaufsteam?
Sie wollen Ihre Verkaufsfähigkeiten wieder auffrischen?

In diesem Training geht es darum, wie Sie oder Ihre Verkäufer Ihre Verkaufserfolge ausbauen. Angefangen von der eigenen Identität und Einstellung der Verkäufer/in finden Sie heraus, welcher Verkäufertyp Sie sind und welche unterschiedlichen Typen es auf der Kundenseite gibt und wie Sie am besten mit Ihnen kommunizieren, so dass sie sich „gut abgeholt“ fühlen.

In Übungen probieren Sie den Umgang mit den verschiedenen Kundentypen. Durch geschickte Fragetechniken finden Sie die wirklichen Bedürfnisse und Ziele Ihrer Kunden heraus.

Wie Sie durch bewusste Wahl des richtigen Kommunikationskanals dem anderen das Gefühl geben, dass er Ihnen vertraut und sich „gut abgeholt“ fühlt, üben Sie an praktischen Beispielen.

Die proaktive, zielgerichtete Gesprächsführung in Richtung Ihrer Ziel- oder Abschlussfrage ist wesentlicher Bestandteil dieses Trainings. Nie wieder sprachlos bei Einwänden von Kunden (z.B. „kein Interesse“, „zu teuer“), hierzu lernen die Teilnehmer schlagfertige Reaktionen und trainieren diese.

Mehr Informationen & Anmeldung:

info@guerrilla.de • Tel. 030-480 97 170 • www.guerrilla.de



Erstkontakt - Qualifikation - Präsentation - Auftrag

Call-Center Coaching

OUTBOUND ODER INBOUND - WIE SIE EINGEFAHRENE MUSTER ERKENNEN,
BEWUSSTER KOMMUNIZIEREN UND IHRE ERFOLGE WEITER AUSBAUEN.

Inhalt

- Wird nach Bedarf entwickelt, einige Bausteine als Beispiel:
- Die Macht der gesprochenen Worte
- Positive und aktive Begriffe
- Bei Bedarf: Leitfaden-Check oder gemeinsame Entwicklung
- Wie Sie in Kürze Kundennähe am Telefon herstellen
- Eine Beschwerde: So glätten Sie die Wogen
- Umgang mit schwierigen Anrufern
- Service am Telefon: so fühlt sich Ihr Kunde als König

Zielgruppe

Call-Center-Mitarbeiter Inbound oder Outbound

Methodik

Je nach Bedarf:
Trainerinput, Gesprächssimulationen, Gruppenübungen, Diskussion, Übungen mit der mobilen Telefonanlage, Aufzeichnung und Analyse der Telefonate oder Einzelcoaching

Trainer

Petra Owen: Trainerin, Business-Coach, Speaker, Autorin, Dozentin

Teilnehmerstimmen

„Trotz geringer Vorbereitungszeit höchste Flexibilität von Frau Owen. Trotz straffen Programms alle mit Freude dabei. Die Ergebnisse übertreffen unsere Erwartungen.“

Falls sich Ihre Call-Center-Agents (noch) nicht als „Verkäufer“ sehen und für Akquise- und Verkaufstelefonate geschult werden sollen, ist unser Call-Center-Coaching die richtige Wahl.

Entsprechend Ihrer Projektvorgaben und Ihrer Ziele legen wir gemeinsam die Inhalte des Coachings sowie einen Zeitplan fest.

Je nachdem, für welche Module Sie sich entscheiden (siehe linke Seite unter Inhalt), gestalten wir den Umfang und Ablauf gemeinsam.

Die Teilnehmer kommunizieren trotz vorgegebener Struktur individuell und „nicht ablesend“, was bei allen Beteiligten positiv ankommt. Outbound-Telefonate machen mehr Spaß und auch das verkäuferische Agieren fällt hinterher viel leichter, als vorher vermutet.

Nach unseren Coachings berichten Kunden vom Ausbau Ihrer Terminquoten zwischen 55 bis 80 Prozent!

Misst sich Ihr Erfolg in Ihrem Projekt auch an der Anzahl der vereinbarten Termine?

Und Sie meinen, diese Zahl lässt sich steigern?

Dann lassen Sie uns einen Termin vereinbaren - gern auch am Telefon ;).

Mehr Informationen & Anmeldung:

info@guerrilla.de • Tel. 030-480 97 170 • www.guerrilla.de



Auftrag

Professionell verhandeln

KEINE ANGST VOR SCHWIERIGEN VERHANDLUNGEN -
SO MACHT VERHANDELN SPAß!

Inhalt

- In 7 Schritten zum Verhandlungserfolg
- Welcher Verhandlungstyp bin ich?
- Verhandeln mit anderen Kulturen
- Durch sorgfältige Vorbereitung und geschickte Kommunikation zum Ziel
- Wie kommen Sie aus einer Sackgasse wieder heraus?
- Wie wehren Sie sich gegen unfaire Verhandlungstechniken?
- So erreichen Sie eine hohe Zufriedenheit bei Ihrem Verhandlungspartner
- Preiseinwände professionell behandeln

Zielgruppe

Management, Vertrieb, Außendienst, Selbständige, die verhandeln.
Alle, die im Arbeitsalltag verhandeln.
Geeignet für alle Branchen.

Methodik

Trainer-Input, Gesprächssimulationen, Gruppenübungen, Diskussion

Dauer

- 1 Tag oder 2 Tage

Trainer

Petra Owen oder Anthony Owen: Trainer/in, Business-Coach, Speaker, Autor/in, Dozent/in

Teilnehmerstimmen

„Durch gute Vorbereitung meine Verhandlungen erleichtern und mich stärker und sicherer fühlen!“

„Sehr informativ und praxisnah!“

Sie scheuen sich vor schwierigen Verhandlungen und hoffen, dass diese schnell vorbei geht?

Wie Sie sich schon im Vorfeld durch eine fundierte und strukturierte Vorbereitung positiv einstimmen auf eine Verhandlung u.v.m. lernen Sie in diesem Training.

Finden Sie heraus, welcher Verhandlungstyp Sie sind und warum es Ihnen mit manchen Menschen leichter fällt, gut zu verhandeln. Indem Sie die Motive hinter den Verhandlungspositionen heraushören, erkennen Sie die passende Verhandlungsstrategie und nutzen diese flexibel.

In diesem Training lernen Sie verschiedene Taktiken kennen und probieren deren Wirkung in Verhandlungsübungen aus. Was Bogey, Nussknacker und Kleinvieh mit Verhandlungen zu tun haben, erfahren Sie hier.

Lernen Sie sofort anwendbare Formulierungen kennen, wenn Sie mit unfairen Preisnachlassforderungen konfrontiert werden.

Durch das Ausprobieren unterschiedlicher Techniken verändern Sie Ihre Verhandlungsroutine und erzielen deutlich bessere Ergebnisse.

Mehr Informationen & Anmeldung:

info@guerrilla.de • Tel. 030-480 97 170 • www.guerrilla.de