



Fortbildungskonzept:

Der Einkäufer am Telefon

Was wäre der Einkäufer ohne sein Telefon? Angebote einholen, Preise verhandeln, Reklamationen bearbeiten und Konflikte beilegen. Dabei ist gekonntes telefonieren im geschäftlichen Umfeld alles andere als leicht. Das beginnt mit so einfachen Fragen wie: Wie gut versteht man mich am Telefon? Und spannt den Bogen bis zur professionellen Steuerung von heiklen Konfliktgesprächen. Verbessern Sie Ihre Durchsetzungsstärke, damit Sie auch am Telefon schneller zum Ziel kommen.

- ❖ Ihr Umgang mit dem Telefon
 - Ihre Wirkung am Telefon – Stimme, Sprache, Rhetorik
 - Was ist eine strukturierte Gesprächsführung?
 - Ein Telefongespräch gezielt vorbereiten

- ❖ Preise am Telefon verhandeln
 - Den richtigen Einstieg finden
 - Eine Preisverhandlung auf Kurs halten
 - Die Abwehrmanöver des Verkäufers aushebeln – ohne die Beziehung zum Gesprächspartner aufs Spiel zu setzen
 - Verbindlichkeit erzeugen und Telefonat positiv abschließen

- ❖ Reklamations- und Konfliktgespräche mit Lieferanten
 - Die eigene Einstellung zu Konflikten
 - Die wichtigsten Ursachen für Konfliktgespräche (geplatze Liefertermine, Qualitätsmängel, kundenseitige Änderungen usw.)
 - Der angemessene Einstieg
 - Umgang mit Abwehrhaltungen und Widerständen
 - Die emotionale Kontrolle behalten und tragfähige Lösungen vereinbaren



Dr. Kunkel GmbH

Verhandeln nach Drehbuch

- ❖ In diesem Training
 - überprüfen Sie Ihre Wirkung am Telefon und erarbeiten Gesprächsstrategien für Ihre typischen Telefonsituationen,
 - erhalten Sie Musterdialoge, die als Anregungen für Ihre eigenen Formulierungen dienen,
 - erlernen Sie, auch in heiklen Situationen, Ihre Emotionen zu kontrollieren und mit einem kühlen Kopf das gewünschte Ziel anzusteuern.

Zielgruppe:

Dieses Training wendet sich an alle Mitarbeiter im Einkauf, die ihre Wirkung und ihre Effizienz am Telefon erhöhen möchten

Methoden:

Praxisorientierter Trainer-Input und Diskussionen, strukturierte Übungen, Erfahrungsaustausch, Transferhilfen für den Alltag

Dauer:

1 Tag; falls gewünscht, kann das Training mit einem zusätzlichen Übungstag ergänzt werden.