# 17010 Bildungsakademie für Innendienstmitarbeiter von Versicherungsmaklern Modul 8

Die oö. 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.

**Die Trainingsinhalte**

**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 entschärften
- Positiver Umgang mit schwierigen und emotionalen Kunden

**Verkaufsaktives Telefonieren**

- Ziel- und verkaufsorientiertes Telefonverhalten
- Umgang mit Interessenten, Neukundenanfragen

# 17010 Bildungsakademie für Innendienstmitarbeiter von Versicherungsmaklern Modul 8

- Nachfassen von Angeboten

**Aktive Gesprächsführung**

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

**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**