



L.U.S.T. am Verkauf steigern

- einfache Einstellungsveränderung durch effiziente
Führungsarbeit

Durch Resonanz und Fragestellungen der Teilnehmer im Rahmen unserer Kunden-Service-Center (KSC)/ Kundendialogcenter (KDC) /Digitales Beratungs-Center (DBC)Projekte und Führungskräfte Trainings haben wir die Bestätigung bekommen, dass das Thema „Führung“ bei den Leitern im KSC/KDC/DBC unter den Nägeln brennt.

Eine besondere Herausforderung mit der sich Führungskräfte eines KSC/KDC/DBC beschäftigen haben diese in unseren letzten Workshops und Trainings wie folgt beschrieben: „Wie hebe ich die Kollegen auf das nächste Level?“

Damit ist weniger die Ausweitung der Servicezeiten analog der Beratungszeiten, die Anpassung des Routings oder die Bearbeitung von Kundenanliegen über weitere Zugangskanäle in Richtung KSC 3.0 gemeint. Diese Ausbauschritte müssen sicher auch organisiert oder begleitet werden, sind aber in der Umsetzung eher unkritisch.

Es geht um das wichtige Zukunftsthema „Verkaufen“. Auch hier sind organisatorische Themen zu regeln: ggf. sind Rollen und Anforderungsprofile anzupassen, die Produktpalette zu definieren und Prozesse zu gestalten, die Kapazitäten zu prüfen sowie last but not least Mitarbeiter auszuwählen und zu befähigen. Häufig sind die Mitarbeiter eher in der Telefonie ausgebildet und erledigen mit hoher Servicequalität den Fallabschluss. Geht es jedoch um den proaktiven Verkauf, ist doch häufig eine Blockade insbesondere auf der Einstellungsebene festzustellen. Diverse Hilfswerkzeuge, wie Telefonscript und Produktinformationen, sind zwar eine gute Unterstützung, reichen aber für die zukünftige Anforderung im erfolgreichen Vertrieb nicht aus. Hier kommt die wichtigste Rolle der Führungskraft ins Spiel, die L.U.S.T. für den Verkauf weiter zu entwickeln. Es geht insbesondere um die Entwicklung von L.eidenschaft für dieses wunderschöne Thema. Die richtige Kombination aus U.ngewöhnlich und S.ouverän sein sind hier weitere wichtige Schlüssel. Am Ende ist es dann auch die Frage des richtigen T.imings am Telefon, um den Produktabschluss dann auch zu realisieren.

Sie haben Interesse, die L.U.S.T. am Verkauf mit uns zu entwickeln? Prima! Dann rufen Sie uns an. In unseren Trainings erhalten Sie wertvolle Tipps und Werkzeuge zur Arbeit auf der Einstellungsebene der Mitarbeiter sowie einen Einblick in agile Formate zur Steigerung von L.U.S.T. Gemeinsam heben wir Ihre Mannschaft auf das nächste Level – einfach-wirksam-erlebbar kombiniert mit langjähriger Erfahrung in der Konzeption und Umsetzung.

Ihre innovent consult aus Münster!