

## Professionelles Telefonieren im Einkauf Mit Lieferanten erfolgreich am Telefon verhandeln

Ein Großteil der täglichen, geschäftlichen Kommunikation geschieht per Telefon. Im Gegensatz zu persönlichen Gesprächen kann hierbei die eigene sowie die Körpersprache des Gesprächspartners nicht als Stilelement eingesetzt bzw. gedeutet werden. Dennoch können durch den Einsatz der eigenen Stimme und die Verwendung von überzeugenden Formulierungen die Grundlagen für eine ergebnisorientierte Telefonkommunikation geschaffen werden.

Im Gegensatz zu kundenorientierten Telefonschulungen für Service- und Verkaufspersonal wird in diesem Seminar spezifisch auf die Bedürfnisse der Einkaufsabteilungen eingegangen. Dabei werden die „typischen“ Telefonate mit bereits bestehenden und möglichen zukünftigen Lieferanten dargestellt, analysiert und in Simulationen von Telefonaten eingeübt.

### Sie sind

Fach- oder Führungskraft aus Einkauf und Logistik mit regelmäßigem telefonischem Kontakt zu Lieferanten.

### Ihr Nutzen

Sie trainieren strukturierte ergebnisorientierte Telefonkommunikation mit Lieferanten und lernen Argumentationstechniken zielführend einzusetzen.

### Referent

**Dipl.-Kfm. A. Stollenwerk** ist Trainer und Unternehmensberater für Einkaufs- und Supply-Chain-Management. Zuvor war er als Leiter Einkauf und Materialwirtschaft in der Industrie in mittelständischen und Großunternehmen international tätig.

### Teilnehmerinnen

Maximal 12 Personen

### Inhalt

- **Unterschiede zwischen persönlichen Gesprächen und Telefonaten**
- **Erfolgsfaktoren der Telefonkommunikation**
  - Organisation und Gesprächsvorbereitung
  - Bleibender Eindruck: Mit der Stimme Sympathie und Stimmung auslösen
  - Positiver Wortschatz: Auf die überzeugende Formulierung kommt es an
  - Clevere Argumentationstechniken: Nutzenorientiertes Telefonieren
  - Der Inhalt der Nachricht: Konsequenz auf das Ergebnis gerichtet
  - Telefonrhetorik und Schlagfertigkeit: „Serve-and-Volley“ am Telefon
- **Das Analysegespräch**
  - Richtiges Fragen mit der Dialogmethode
  - Aktives Zuhören am Telefon
  - Ergebnisse und Übereinkünfte erzielen
- **Das Verhandlungsgespräch**
  - Entwicklung von Anreizen für den Lieferanten
  - Richtiges Argumentieren
  - Behandlung von Einwänden
  - Einsatz von Interventionstechniken
- **Das Terminierungsgespräch**
  - Die wichtigsten Argumente für Terminverzögerungen
  - Mit Gegenargumenten und Ausreden gekonnt umgehen
  - Vereinbarungen sicher zum Abschluss bringen
- **Das Reklamationsgespräch**
  - Wie entstehen Konflikte und Reklamationen
  - Mit Ich-Botschaften sich richtig am Telefon beschweren
  - Souveräner Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen
- **Umgang mit eingehenden Gesprächen**
  - Telefonterroristen begegnen und abwehren
  - Absagen an Lieferanten positiv kommunizieren
  - Zeitdiebe konsequent zurückweisen

### Methoden

Moderation, Fallbeispiele, simulierte Gespräche mit Telefon-Trainingsanlage, Feedback

### Termine und Orte

11.–12.12.17	Stuttgart	→ VA.-Nr.: 52176228
01.–02.02.18	Darmstadt	→ VA.-Nr.: 52186226
09.–10.07.18	Ratingen	→ VA.-Nr.: 52186227
11.–12.12.18	Stuttgart	→ VA.-Nr.: 52186228

### Uhrzeiten

1. Tag: 10.00 – ca. 17.00 Uhr
2. Tag: 09.00 – ca. 16.30 Uhr

### Teilnehmergebühren (jeweils zzgl. MwSt.)

- 960,- EURO Frühbuchergebühr (bis 42 Tage vor Beginn)
- 1.200,- EURO Standardgebühr
- 600,- EURO Kleingruppengebühr ab dem 2. Teilnehmer gemäß Anmeldebedingungen (siehe Seite 71)