

## Transparenz beruflicher Qualifikationen: Beispiel einer Transferliste (vom Bildungsdienstleister vorbereitet)

(entnommen aus *Leitfaden Bd. 15*, S. 21 – vollständiger Quellennachweis s. unten)



### Transferliste

für das Seminar

#### Professionell telefonieren im Vertrieb

Kundenorientierung – Kundenbindung – Reklamationsbearbeitung

##### **Hinweis:**

Bitte lesen Sie die folgende Transferliste der praktischen Tätigkeiten, die Sie nach der oben genannten Fortbildung in Ihrem Arbeitsalltag einsetzen könnten. Welche davon können und wollen Sie selbst in Ihrem Arbeitsalltag erproben und umsetzen? Kreuzen Sie diese Punkte in der Liste an. Reflektieren Sie dabei die Situation an Ihrem Arbeitsplatz und wählen Sie nur das aus, was Sie tatsächlich realisieren können!

##### **Zeitraumen des Transfers:**

2-3 Monate

##### **Verkaufsorientierte Gesprächsführung**

Ich werde ...

- meine Telefongespräche in folgende Phasen untergliedern: Kontaktphase, Phase der Bedarfsermittlung, Angebotsphase, Abschluss
- einen Gesprächsleitfaden erarbeiten bzw. bereithalten
- meine fachliche Kompetenz verbessern:
  - mich über die aktuellen Angebote meines Unternehmens auf dem Laufenden halten
  - mich über das Angebot der Konkurrenz informieren
- den Kundentyp analysieren
- analysieren, in welcher Phase der Kaufentscheidung sich der Interessent befindet
- wenn nötig, Kunden an kompetentere Gesprächspartner vermitteln
- Bedürfnisse, Erwartungen und Interessen des Gesprächspartners ermitteln
- zum Kauf motivieren (z. B. Vorteile im Vergleich zum Konkurrenzangebot hervorheben, Referenzkunden nennen, auf Testergebnisse hinweisen etc.)
- argumentierend auf Einwände eingehen (Pro/Contra)
- Kontrollfragen stellen (z. B.: „Entspricht das Angebot Ihren Vorstellungen?“)
- Gespräche dokumentieren
- Sonstiges \_\_\_\_\_

Abb. 3: Beispiel einer Transferliste

Quellennachweis:

H. Loebe, E. Sewering (Hrsg) (2007) **Transparenz beruflicher Qualifikationen** – Entwicklung tätigkeitsorientierter Zertifikate **Leitfaden für die Bildungspraxis (f-bb)** Bd. 15, Bielefeld (Bertelsmann), zitiert als *Leitfaden Bd. 15*

© f-bb (Forschungsinstitut Betriebliche Bildung)