



Klaus – J. Fink

## **INHALTSVERZEICHNIS**

Vita von Klaus-J. Fink

Allgemeines zum Seminar

Professionelle Neukundengewinnung per Telefon

Empfehlungsmarketing - der Königsweg zu neuen Kunden

Weitere Seminarthemen

Auszug aus der Referenzliste

Auszüge aus Presse und Veröffentlichungen

Teilnehmerstimmen - Meinungen

Buchveröffentlichungen - Audios und Videos zu beiden Kernthemen

# Telefonakquise + Empfehlungsmarketing

**Klaus-J. Fink**, der studierte Jurist, sammelte 6 Jahre praktische Erfahrungen mit dem Verkauf von steuerbegünstigten Immobilien und Kapitalanlagen.

Seit mittlerweile mehr als 10 Jahren gilt er als deutschlandweit anerkannter Erfolgstrainer für Telefon- und Empfehlungsmarketing. In der Finanzdienstleistungs- und Immobilienbranche wird er von vielen als die Nr. 1 in Sachen Neukundengewinnung angesehen!

Im Jahre 2001 wurde ihm der 'Excellence Award' für hervorragende Trainingsleistungen verliehen. Außerdem ist Herr Fink *Expert-Member* im Club 55, einer Vereinigung der besten Verkaufstrainer Europas.

Klaus – J. Fink ist Lehrbeauftragter der Fachhochschule für angewandtes Management im Rahmen des MBA (Master of Business Administration) sowie Dozent an der European Business School im Rahmen der Ausbildung „Certified Financial Planner“ (CFP)

Im Jahre 2002 erhielt Klaus-J. Fink die Auszeichnung zum **„Trainer des Jahres 2002“**;  
im Jahre 2005 die Auszeichnung zum **„Trainer des Jahres 2005“**

Klaus-J. Fink ist Buchautor und Herausgeber von Video- und Audiotrainings.

Buchveröffentlichungen:

1999 „Bei Anruf Termin“ 3. Neuauflage 2005  
2000 „Empfehlungsmarketing“ 3. Neuauflage 2005  
2003 „Vertriebspartner gewinnen“ 2003

Veröffentlichungen in Fachzeitschriften:

Die Welt, Cash, Sales Business, Acquisa, Finanzwelt, Immobilienprofi, Wirtschaft & Weiterbildung, etc.

Telefonakquise + Empfehlungsmarketing  
Klaus - J. Fink  
Im Musfeld 7  
53604 Bad Honnef

Telefon: 02224-89431  
Fax: 02224-89520  
Email: [info@fink-training.de](mailto:info@fink-training.de)  
homepage: [www.fink-training.de](http://www.fink-training.de)

## **Wo sollte das Training stattfinden?**

Um einen optimalen Ablauf des Seminars sicherzustellen, sollte ein geeignetes Tagungshotel für die Durchführung gebucht werden.

Langjährige Erfahrung zeigt, dass Teilnehmer bei Seminaren, die in den Räumlichkeiten des Unternehmens durchgeführt wurden, immer wieder abgelenkt und durch Telefonanrufe bzw. Mitteilungen aus dem Seminarablauf gerissen wurden.

## **Wie lange dauert ein Seminar?**

Sinnvollerweise sollten für Seminare zwei bis drei Tage eingeplant werden. Dies ist abhängig von Trainingsinhalten und Teilnehmerzahl. Für weiterführende Maßnahmen wie Spezialtrainings, Erfolgssicherungstage und Training-on-the-Job haben sich Tagesmodule bewährt.

## **Organisation des Trainings:**

Die Einladung der Teilnehmer wird vom Auftraggeber übernommen.

Für die technische Ausstattung des Seminarraums sind ein Flip-Chart und ein Overhead-Projektor erforderlich.

## **Investition:**

Das erste Kontaktgespräch mit dem Trainer, um inhaltliche und organisatorische Details festzulegen, ist auf jeden Fall honorarfrei.

Für die Durchführung der **Seminare** wird ein Tageshonorar vereinbart. In diesem Tageshonorar sind die Seminarsdurchführung sowie die Tagesspesen des Trainers enthalten.

Sämtliche Reisekosten zum Seminarort und Unterkunft während des Trainings werden vom Auftraggeber erstattet.

**Vorträge** werden nach individueller Absprache berechnet.

Die unternehmensinternen FINK - SEMINARE bieten die Möglichkeit, den Seminarort selbst zu bestimmen und individuelle Gestaltungswünsche zu äußern

## **SEMINAR**

## **Professionelle Neukundengewinnung per Telefon**

### **AUS DEM INHALT:**

Das Seminar vermittelt den Teilnehmern die wichtigsten Gesprächshilfen und Strategien für den Bereich "Telefonische Neukundengewinnung". Alle Phasen eines aktiven Telefonats werden detailliert ausgearbeitet, um entsprechende Gesprächshilfen für die spätere Umsetzung im Vertriebsalltag zu erhalten.

### **PROGRAMM:**

- Erfolgsfaktoren für die professionelle Terminvereinbarung
- Die psychische Stabilität, um das "Kunden-Nein" zu ertragen
- Das Gesetz der Zahl in der Neukundenakquise
- Die optimale Gesprächseröffnung am Telefon (Kaltakquise, Empfehlung nachfassen, Nachfassen von Mailing etc.)
- Gesprächseröffnung im SIE-Standpunkt führen
- Interessenwecker einsetzen
- Positiv besetzte Worte im Gesprächseinstieg
- Die Beratung des Kunden als Serviceleistung des Unternehmens
- Die richtige Fragetechnik nach der Gesprächseröffnung
- Einwände des Gesprächspartners kennen und vorbereitet sein:
  - "Kein Interesse - brauch ´ ich nicht!"
  - "Keine Zeit!"
  - "Hab ´ kein Geld!"
  - "Handelt es sich um Versicherungen?"
  - "Schicken Sie mir erst einmal Unterlagen!"
  - "Bin selbst Fachmann - kenne mich aus!"
  - "Zu diesem Thema rufen so viele an!" etc.
- Die Gefahr eines Terminstornos reduzieren
- Grundregeln für das Fixen eines vereinbarten Termins

### **DURCHFÜHRUNG :**

Kurzvorträge, Einzel- und Gruppenarbeiten, Fallstudien, Rollenspiele mit unterschiedlichem Schwierigkeitsgrad und Aufgabenstellung.

## SEMINAR

## Empfehlungsmarketing - der Königsweg zu neuen Kunden

### AUS DEM INHALT:

Die Teilnehmer werden dafür sensibilisiert, wie wichtig die Empfehlung nach dem Kundengespräch ist, sowohl bei einem Kunden, der abgeschlossen hat als auch bei einem Gesprächspartner ohne Verkaufsabschluß. Es werden detaillierte Gesprächshilfen ausgearbeitet, um einen optimalen Übergang zwischen den Phasen >Abschluß - Nachmotivation - Empfehlungsgespräch< zu erreichen.

### PROGRAMM:

- Die Bedeutung von Empfehlungsadressen
- Die Vorteile von Empfehlungen im Vergleich zu anderen Möglichkeiten der Neukundengewinnung
- Weshalb ziehen 90 Prozent aller Verkäufer nicht oder nicht genügend Empfehlungen?
- Der Übergang von "Kaufbestätigung" zur "Empfehlungsfrage"
- Durch welche Fragen erhält man eine qualifizierte Empfehlung?
- Kundeneinwände entkräften.
- "Mir fällt niemand ein!"
- "Ich will erst mal abwarten, wie das alles verläuft!"
- „So etwas mache ich nicht!"
- "In dieser Angelegenheit komme ich auf Sie zu!"
- "Kann ich auch anonym bleiben?"
- Den Empfehlungsgeber über den weiteren Verlauf informieren, und die Chance für noch mehr Empfehlungen nutzen
- Das telefonische Nachfassen von Empfehlungsadressen
- Welche Präsente eignen sich als kleines "Dankeschön" für den Empfehlungsgeber?

### DURCHFÜHRUNG:

Kurzvorträge, Einzel- und Gruppenarbeiten, Fallstudien, Rollenspiele mit unterschiedlichem Schwierigkeitsgrad.

## **SEMINAR**

## **Telefonische Direktansprache zur Gewinnung neuer Mitarbeiter**

### **AUS DEM INHALT:**

Das Seminar vertieft die Kenntnisse der bisherigen Telefontrainings, mit dem Schwerpunkt, neue Mitarbeiter per Telefon zu einem Bewerbungsgespräch / Info-Veranstaltung einzuladen.

Alle Regeln der Gesprächseröffnung und der Einwandbehandlung werden auf die spezielle Situation der telefonischen Mitarbeitergewinnung (Einladung Bewerber - Interview - Einladung Unternehmensvorstellung) übertragen. Die häufigsten Einwände von potentiellen Mitarbeitern werden bearbeitet.

### **PROGRAMM:**

Welche Zielgruppen eignen sich zur Ansprache per Telefon?  
Wie sind entsprechende Adressen zu beschaffen?  
Optimale Gesprächseröffnung für die telefonische Ansprache von potentiellen Mitarbeitern.  
Wie kann man bestehende Kunden für eine Vertriebstätigkeit im Unternehmen aktivieren?

Auflistung der häufigsten Bewerberreaktionen :

- "Bin mit meinem Job zufrieden!"
- "Geht es da etwa um Außendienst?"
- "Muß ich da etwas verkaufen?"
- "Was kann ich verdienen?"
- "Wie kommen Sie gerade auf mich?" etc.

Die "Selbstbeziehungsmethode" für besonders skeptische / kritische Aussagen von Bewerbern

## **VORTRAGSTHEMEN:**

Neben der Tätigkeit als Verkaufstrainer steht Ihnen Herr Klaus-J. Fink auch als Referent zur Verfügung.

Über die Kernthemen „Telefonakquise“, „Empfehlungsmarketing“ und „Recruiting“ hinaus, können Sie Klaus-J. Fink als Vortragsredner zu folgenden Inhalten buchen:

**Verkäufer werden nicht geboren –  
Verkäufer werden gemacht!**

**Die Persönlichkeit des Verkäufers als  
Erfolgsfaktor Nr. 1**

**Argumentationstechnik und Verkaufsrhetorik  
im 3. Jahrtausend**

**Die wichtigsten Strategien für mehr  
verkäuferischen Erfolg**

**Die beiden Kernthemen sind:**

"Professionelle Neukundengewinnung per Telefon" und  
"Empfehlungsmarketing".

**Zu weiteren folgenden Seminarthemen erhalten Sie gerne ein  
entsprechendes Konzept:**

- Nachfassen von Mailing und Angeboten
- Erfolgreiche Preisgespräche am Telefon
- Rekrutierung neuer Vertriebsmitarbeiter
- Train-the-Trainer Seminar zu allen Themen des Telefonmarketings
- Training-on-the-Job mit authentischen Kundentelefonaten und  
individuellem Coaching

**Der Mensch kann nicht nur Energie aus sich selbst schöpfen.  
Es ist wichtig, neue Impulse und Erkenntnisse von außen zu  
erhalten.**

**Erfolgreiche Menschen lassen sich von anderen anregen und  
inspirieren.**

**Sie sind dankbar für aktive Unterstützung**

**Deshalb.....**

**F I N K - S E M I N A R E**

## **Auszug aus der Referenzliste:**

- Aachener und Münchener Lebensversicherung AG, Aachen
- Allgemeiner Wirtschaftsdienst, Hannover
- Allianz Versicherungs AG
- Bausparkasse Schwäbisch Hall AG
- Bayerische Allianz, Nürnberg
- Berliner Hypotheken- und Pfandbriefbank AG, Berlin
- BHW Bausparkasse
- BHW Immobilien, Hameln
- Deutsche Vermögensberatung AG, Frankfurt
- FG Finanz-Service AG, Heilbronn
- FiFa Bundesverband Finanzdienstleistungen, Berlin
- Gerling-Konzern, Köln
- Gerling E & L Lebensversicherungs AG, Wiesbaden
- Horbach Wirtschaftsberatung GmbH
- IMAC GmbH + Co. KG, Stuttgart
- Immobiliengesellschaft der Frankfurter Sparkassen mbH, Frankfurt
- Immobilien SCOUT 24 GmbH, Berlin
- Investor- und Treuhand-Beratungsgesellschaft, Düsseldorf
- Dr. Jung & Partner GmbH, München
- KSG Finanz- und Wirtschaftsmanagement AG, Kaiserslautern
- LBS Immobilien GmbH, Frankfurt
- Dr. Lübke Immobilien, Frankfurt
- Lux Haus GmbH & Co.KG, Georgensgmünd
- MLP Finanzdienstleistungen AG, Heidelberg
- NAV - Wirtschaftsdienst für Ärzte GmbH, Köln
- NILEG Norddeutsche Immobiliengesellschaft mbH, Hannover
- OVB Vermögensberatung AG, Köln, Salzburg, Genf
- PIONEER Investments, München
- Quelle Versicherung, Nürnberg
- RWS Vermögensplanung AG, Hannover
- Sparkassenakademie Münster / Berlin
- tecis Holding AG, Hamburg
- TELIS FINANZ AG, Regensburg
- Ullrich Hainzl KG, Hamburg
- Württembergische Versicherung, Düsseldorf
- Wüstenrot Bausparkasse, Berlin
- WWK Lebensversicherungs AG, München
- Zapf GmbH & Co. KG, Bayreuth

Weitere Referenzen und Ansprechpartner erhalten Sie gerne auf Anfrage.