

## Live Chat in Kundenbetreuung und Vertrieb



Individuelle Starttermine



Wertschätzender Austausch



Erfahrene Coaches

### Dauer

1 Tag in Vollzeit

### Kursinhalt

Welche Funktionen gibt es?

#### Einsatzmöglichkeiten

- > Proaktiv
- > Outbound bzw. reaktiv
- > Inbound

#### Besonderheiten

- > Kommunikation nur auf schriftlicher Basis
- > Vergleich zum Telefonat

#### Beginn eines Live Chats (Begrüßung)

- > Fenster
- > Text

#### Bedarfserkennung aus Sicht des Kunden

- > Echtzeit-Analysedaten zur Kundenbedarfserhebung
- > CRM-Integration von Kundendaten
- > Kreative Techniken zur Bedarfserhebung

#### Typen der Konversionsoptimierung

- > Zielunterstützung im Vertrieb für
- > Leadgenerierung
- > Abonentengewinnung
- > Verkauf



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.  
Alle Standorte findest Du auf [gfn.de/standorte](https://gfn.de/standorte)



**Chatkommunikationsregeln**

- › Schreibstil auf Zielgruppen anpassen
- › Verwendung einfacher Sprache
- › Formulierung positiv gestalten
- › Negativer Formulierungen vermeiden

**Vertrieb und Kundenbetreuung**

- › Wünsche der Kunden erkennen
- › Vertrauen erzeugen
- › Cross- und Upselling -Potentiale
- › Richtig mit Einwänden umgehen
- › Richtig Abschließen
- › Mehrere Chats gleichzeitig
- › Qualität der Beratung

## Vertiefung und Beispiele

**Ressourcen und Hilfsmittel**

- › Dialogbausteine
- › Knowledgebase
- › Co-Browsing
- › Echtzeitdaten
- › Grundgerüst eines Dialogs
- › Wissensbasis
- › Co-Browsing
- › Live-Daten

## Statistiken und Reports

**Voraussetzungen**

Folgende Voraussetzung wird vom Hersteller empfohlen:

- › Kenntnisse im Umgang mit Live-Chat Systemen von Vorteil



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.  
Alle Standorte findest Du auf [gfn.de/standorte](https://gfn.de/standorte)



## Lernziel

Dieses Seminar vermittelt Ihnen erforderliches Know-how, um Chat als effektives Vertriebsinstrument zu nutzen.

## Zielgruppe

Dieser Kurs richtet sich an:

- > Online-Shops
- > Online-Marketing
- > Online-Vertrieb
- > Klassischer Vertrieb
- > Marketing und Vertrieb

## Hinweis

Wir bieten Ihnen die folgenden Leistungen:

- > Interaktiven Präsenzunterricht mit praxiserfahrenen und zertifizierten Trainern
- > Kurssprache ist Deutsch
- > Lernen an Einzelarbeitsplätzen in modernen Schulungsräumen mit hohem Technikstandard
- > Theoretische und praktische Module

Dieses Seminar führen wir mit unserem Partner New Elements GmbH durch.

- > inkl. Verpflegung

Derzeit sind mehrere Kurstermine in Vorbereitung. Wir realisieren gerne Ihren Wunschtermin.



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.  
Alle Standorte findest Du auf [gfn.de/standorte](https://gfn.de/standorte)

