

Klaus-J. Fink



# **INHALTSVERZEICHNIS**

Vita von Klaus-J. Fink

Allgemeines zum Seminar

Professionelle Neukundengewinnung per Telefon

Empfehlungsmarketing - der Königsweg zu neuen Kunden

Telefonische Direktansprache zur Gewinnung neuer Mitarbeiter

Top Selling:

Die 4 Erfolgsfaktoren für mehr Umsatz – mehr Gewinn

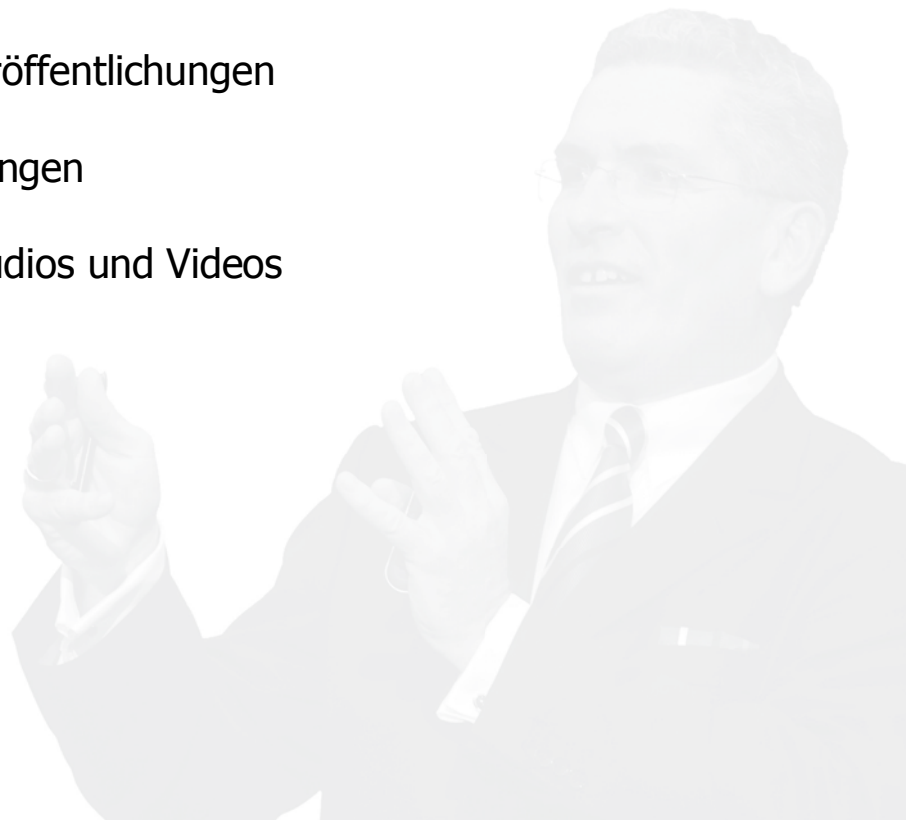
Weitere Seminarthemen

Auszug aus der Referenzliste

Auszüge aus Presse und Veröffentlichungen

Teilnehmerstimmen - Meinungen

Buchveröffentlichungen - Audios und Videos



## Telefonakquise – Empfehlungsmarketing - Vertriebsaufbau

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

Seit mittlerweile mehr als 15 Jahren gilt er als deutschlandweit anerkannter Erfolgstrainer für Telefon- und Empfehlungsmarketing sowie für das Thema Recruiting. In der Finanzdienstleistungs-, Immobilien- und Bankenbranche wird er von vielen als die Nr. 1 in Sachen Neukundengewinnung angesehen!

Klaus – J. Fink ist Lehrbeauftragter der Fachhochschule für angewandtes Management im Rahmen des MBA (Master of Business Administration), Dozent an der EBS-Universität im Rahmen der Ausbildung „Certified Financial Planner“ (CFP) sowie Gastredner an der Europäischen Fachhochschule Brühl.

Außerdem ist Herr Fink *Expert-Member* im Club 55, einer Vereinigung der besten Verkaufstrainer Europas.

Dem renommierten Key-Note-Speaker wurde zweimal der Conga Award der TOP 10 Deutschland verliehen.

Er erhielt bereits zweimal die Auszeichnung zum „Trainer des Jahres“.

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

Buchveröffentlichungen:

1999 „Bei Anruf Termin“ 3. Auflage 2005

2000 „Empfehlungsmarketing“ 4. Auflage 2008

2003 „Vertriebspartner gewinnen“ 2. Neuauflage 2006

2007 „888 Weisheiten und Zitate für Finanzprofis“

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.

## Organisation des Trainings :

Die Einladung der Teilnehmer wird vom Auftraggeber übernommen.

Für die technische Ausstattung des Seminarraums sind ein Flip-Chart und ein Beamer erforderlich; Laptop wird mitgebracht.

## Investition :

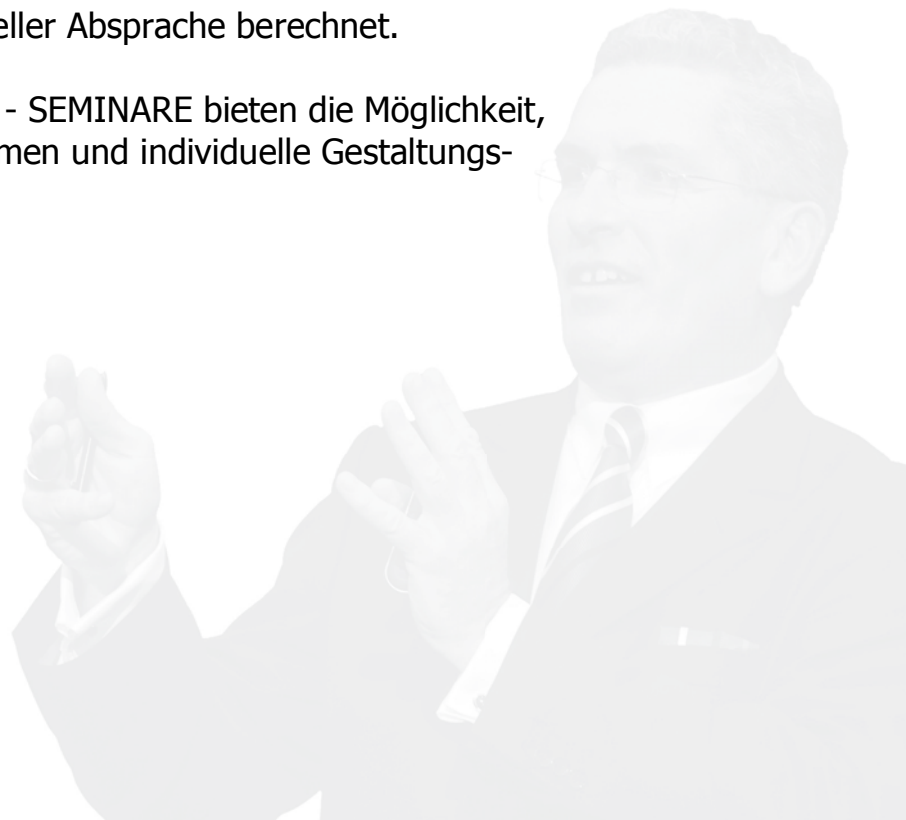
Das erste Kontaktgespräch mit dem Trainer, um inhaltliche und organisatorische Details festzulegen, ist auf jeden Fall honorarfrei.

Für die Durchführung der **Seminare** wird ein Tageshonorar vereinbart. In diesem Tageshonorar sind die Seminare durchführung 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

## SEMINAR

# Empfehlungsmarketing - der Königsweg zu neuen Kunden

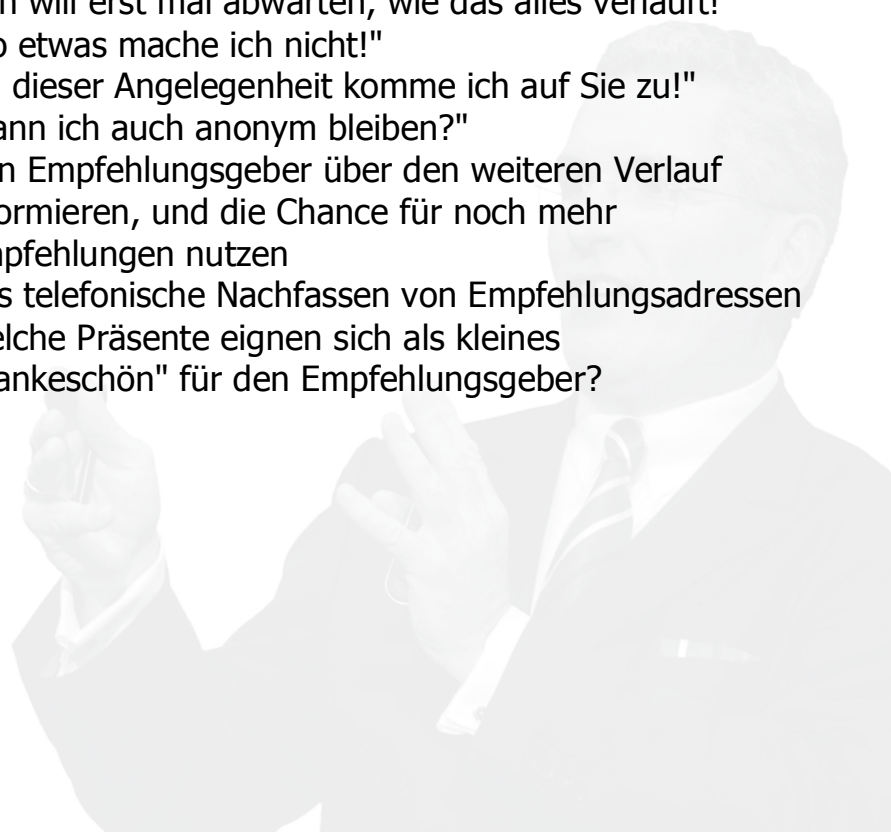
### AUS DEM INHALT

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?



## SEMINAR

### Top Selling

### Die 4 Erfolgsfaktoren für mehr Umsatz – mehr Gewinn

#### AUS DEM INHALT

Das Seminar richtet sich sowohl an Einsteiger in die Vertriebsbranche als auch an erfahrene Verkäufer, die eine umsatzstarke Verkaufspraxis nachweisen können. In diesem Training werden die zentralen Schlüsselfaktoren für noch mehr Verkaufserfolg vorgestellt, bzw. vertieft. Neben einer Sensibilisierung für die professionelle Verkaufstätigkeit werden schnell umsetzbare Tipps für die tägliche Verkaufspraxis dargestellt.

#### PROGRAMM

- Welche Anforderungen werden an die **Persönlichkeit** des Verkäufers gestellt?
- Was unterscheidet einen Spitzenverkäufer vom Durchschnittsverkäufer?
- Wie viel Ablehnung kann / muss ein Verkäufer im Alltag ertragen?
- Höfliche – Hartnäckigkeit - hilft!
- Die **Identifikation** mit der Tätigkeit, dem Produkt und Unternehmen als Sprungbrett in den Verkaufserfolg
- Leidenschaft und Begeisterung sind Klebstoff zwischen verkäuferischem Tun und Zielerreichung
- **Marketing** – Die richtigen Schritte zur Neukundengewinnung und Bindung von vorhandenen Kunden
- Empfehlungsmarketing als Königsweg der Neukundengewinnung
- After-Sales-Marketing als Basis für nachfolgende Aufträge und Eroberung einer Zielgruppe oder eines regionalen Marktes
- Das Gesetz der Zahl – nur Verkäufer, die ihre Zahlen kennen, können noch erfolgreicher werden
- Die **verkäuferischen Fähigkeiten** optimieren, weil: Verkaufen ist Maulwerk
- Unterscheidung zwischen Softselling und Hardselling
- Standardeinwände von Kunden kennen und professionell entkräften

## SEMINAR

# Telefonische Direktansprache zur Gewinnung neuer Mitarbeiter

## AUS DEM INHALT

Das Seminar vermittelt Kenntnisse, 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?

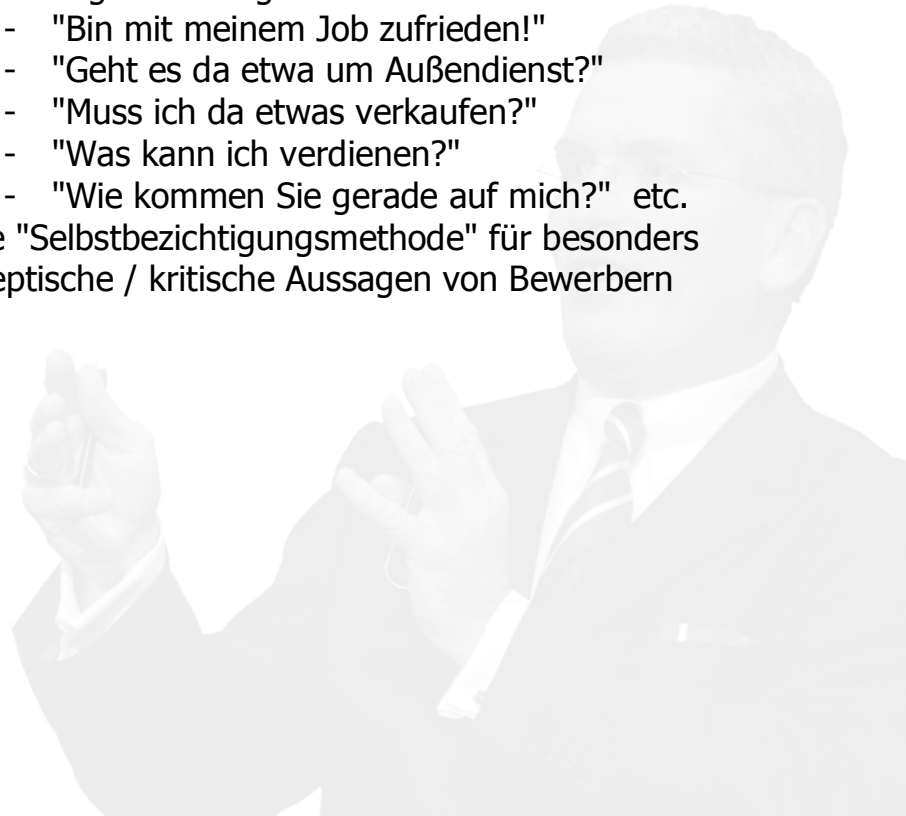
Wie sind entsprechende Adressen zu beschaffen?  
Optimale Gesprächseröffnung für die telefonische Ansprache von potentiellen Mitarbeitern.

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**

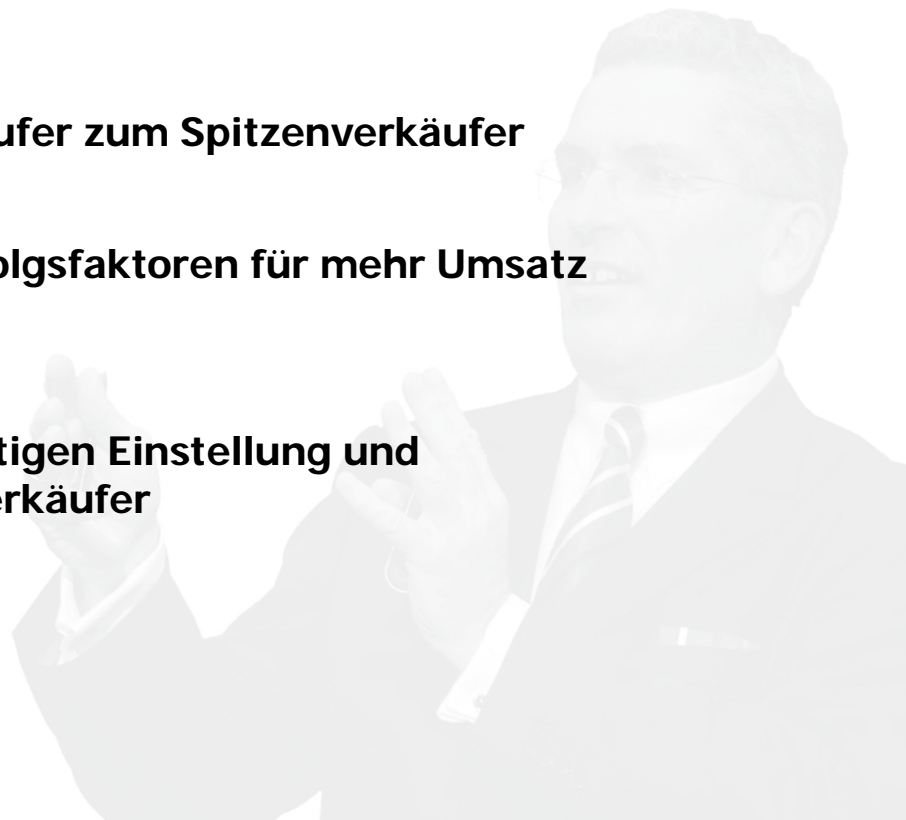
**Argumentationstechnik und Verkaufsrhetorik im  
3. Jahrtausend**

**Die wichtigsten Strategien für mehr verkäuferischen  
Erfolg**

**Vom Berater zum Verkäufer zum Spitzenverkäufer**

**Top Selling: Die vier Erfolgsfaktoren für mehr Umsatz  
– mehr Gewinn**

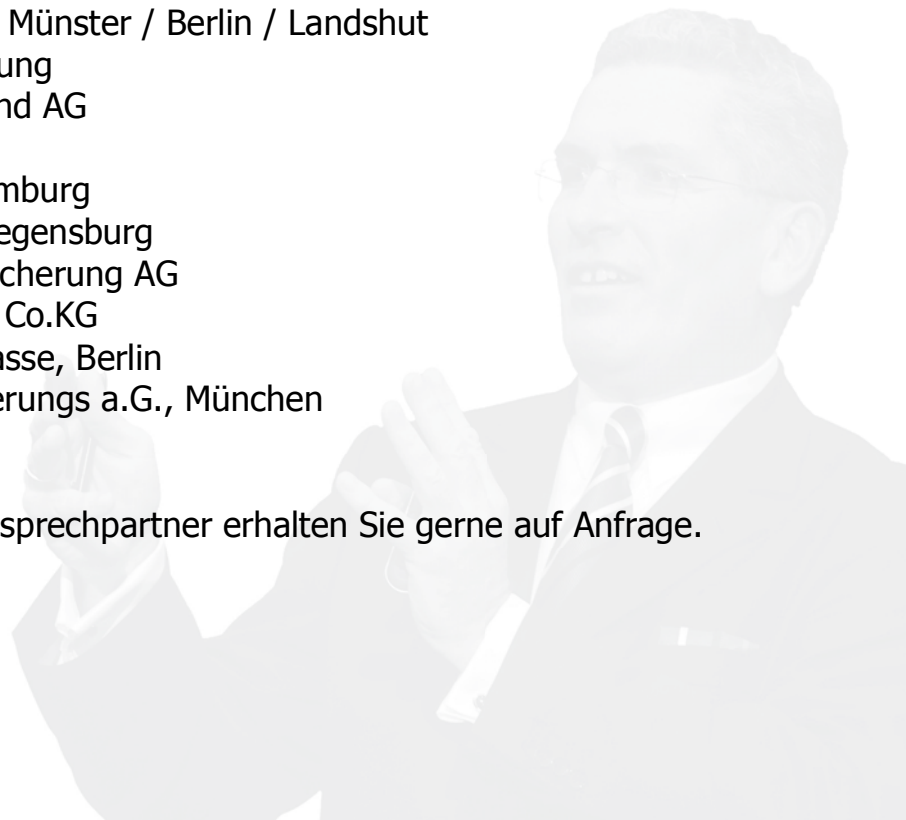
**Top Selling: Mit der richtigen Einstellung und  
Strategie zum Spitzenverkäufer**



## Auszug aus der Referenzliste :

- Allianz Versicherungs AG, Allianz Dresdner Bausparkasse
- American Express Finanzmanagement GmbH, Heidelberg
- Barmenia Krankenversicherungen a.G.
- Bausparkasse Schwäbisch Hall AG
- Central Krankenversicherung
- Deutsche Vermögensberatung AG, Frankfurt
- DEVK Versicherungen
- FG Finanz-Service AG, Heilbronn
- Fischer-Bau GmbH
- Gothaer Allgemeine Versicherung AG
- Hallesche Krankenversicherung
- HDI Aspecta Gerling
- Horbach Wirtschaftsberatung GmbH
- Karstadt Quelle Versicherung, Nürnberg
- LBS Immobilien GmbH, Frankfurt
- Lux Haus GmbH & Co.KG, Georgensgmünd
- LVM Versicherungen
- Mecklenburgische Versicherung
- MLP Finanzdienstleistungen AG, Heidelberg
- OVB Vermögensberatung AG, Köln, Salzburg, Genf
- PIONEER Investments, München
- Postbank Finanzberatung AG
- RWS Vermögensplanung AG, Hannover
- Sparkassenakademie Münster / Berlin / Landshut
- Stuttgarter Versicherung
- StepStone Deutschland AG
- SchwörerHaus KG
- tecis Holding AG, Hamburg
- TELIS FINANZ AG, Regensburg
- uniVersa Lebensversicherung AG
- WeberHaus GmbH & Co.KG
- Wüstenrot Bausparkasse, Berlin
- WWK Lebensversicherungs a.G., München

Weitere Referenzen und Ansprechpartner erhalten Sie gerne auf Anfrage.



## Teilnehmerstimmen

Lieber Herr Fink,

nochmals vielen Dank für Ihre tollen DVDs. Ich kann die Dinger bald auswendig. Als Feedback möchte ich Ihnen erstmal sagen, dass mir Ihr Buch, Ihre CD und vor allem das Seminar 2008 in Hamburg extrem viel gebracht haben. Das Empfehlungsgeschäft hat mir einen enormen Schub an Neukunden - (qualitativ hochwertige Kontakte) gebracht. Von Januar 2008 bis einschließlich Nov. konnte ich den Sachbestand (ohne KFZ) **um rund 170.000 Euro steigern**.

Wir reden hier von 99% Privatkunden. Sie müssen wissen, dass ich Einzelkämpfer zu dem Zeitpunkt war (mit 2 Bürokräften, also das Geschäft größtenteils selbst geschrieben habe)

Daher nochmals vielen Dank!

Einfach Spitze! Die vorgestellten Techniken, wie zum Beispiel Schnitzeltechnik oder Sie-Standpunkt sind richtig gut. Hier konnte jeder, selbst mit langer Vertriebserfahrung, sehr viel dazu lernen. Besonders hilfreich waren die vielen Formulierungsbeispiele für Gesprächseröffnung und Einwandbehandlung. Jetzt kommt es darauf an, dieses Wissen auch effektiv anzuwenden. Wir haben gleich mit unseren Mitarbeitern die verschiedenen Möglichkeiten des Telefonierens in den ersten Telefonaten umgesetzt. Es hat funktioniert! In diesem Sinne wünsche ich uns Allen: **"Bei Anruf Termin!"**

Durch das FINK-Seminar konnte ich meine Terminquote um 70 % steigern! Danke!

Superspitzen-Seminar! Danke, dass wir mitmachen konnten! Es wird einen großen Einfluss auf mein persönliches und berufliches Leben haben!

Stuttgart 2006 war eine Bereicherung meiner „Seminarkarriere“. Ab jetzt telefoniere ich lieber 30 Minuten in eine kalte Zielgruppe, als kalt zu duschen! Weiterhin viele tolle Trainings!

Ihr Vortrag war der Beste, den ich je gesehen und gehört habe! Nur Ihretwegen habe ich an der Veranstaltung teilgenommen, die Sie aus meiner Sicht mit Ihrem hinreißenden Auftreten gerettet haben.

Noch nie war ich in einer solchen positiven Gefühlsphase, so motiviert innerhalb von Minuten. Nie zuvor habe ich einen Referenten erlebt, der ein derartiges rhetorisches, entertainmentartiges Feuerwerk entzündet hat! Leider war es viel zu schnell zu Ende. Danke für diese Erfahrung!

Ich habe Klaus Fink zum ersten Mal in Karlsruhe mit Ascent gehört und war begeistert. Neulich in München, wo wir zu sechst angerückt waren, ging es uns genau so. Klaus Fink war so außergewöhnlich, dass wir die Zeit komplett vergessen hatten. Jeder verstohlene Blick auf die Uhr hätte uns angemahnt, dass die Vortragszeit leider schon bald abgelaufen sein würde. Und das am Ende eines langen und heißen Tages im Münchener Theaterzelt.

Feedback eines Teilnehmers am offenen Seminar  
„Bei Anruf Termin“ + „Empfehlungsmarketing“

Das Seminar war im positiven Sinne der Oberhammer. Herr Fink setzt in Sachen Qualität, Durchgängigkeit, Klarheit und Begeisterung neue Maßstäbe! Außerdem sind die Preise für die Seminare absolut gerechtfertigt und jeden Cent wert.

1. Großzügigkeit mit Ausstattung CDs, DVDs, Bücher, Kurzleitfaden. Vieles on Top.
2. Qualität und Anspruch. Ich habe nach meinem 1. Feedback das Seminar und meine Mitschriften rekapituliert, zusammengeschrieben und mit Telefonleitfäden, die ich aus zwei Jahre alten Schulungen von anderen Dozenten erhielt verglichen – Welten! Spezialisierung zahlt sich aus.
3. Durchgängigkeit und Authentizität: Aussagen wie ein Leitfaden und dann immer wieder wie ein Bulldozer durchziehen ist stimmig und passen zu CD und Buch. Cool – selten so erlebt. Das ist mir besonders wichtig.

Dass Herr Fink ein absolutes Rhetorikgenie ist, brauche ich nicht zu erwähnen.

Dass ich Ihnen eine so detaillierte Rückmeldung gebe, hängt damit zusammen, weil mich das so begeistert hat und es mir ein Anliegen ist, was sensationell ist auch gebührend zu würdigen. Falls Sie glauben ich habe 1 % übertrieben, besuchen Sie ein solches Seminar.

Lieben Gruß und viel Erfolg!

Ich habe zwischenzeitlich noch das zweite Seminar gestern: „Bei Anruf Termin“ gebucht und besucht. Hierzu mein durchweg begeistertes Feedback:

Herr Fink ist jeden Cent wert. Ihm ist wichtig, dass alles für seine Teilnehmer stimmt – bekam ich mit, weil ich 1 Stunde zu früh da war.

Seine Mehrwerte, die er für den Preis gibt, sind massiv: Adrettes Ambiente, bei „Speis' und Trank“ viel investiert, stimmiger Vortrag, der sich sehr am Audioprogramm orientiert: Vorteil, ich kann es stark vertiefen. Er geht voll auf Fragen ein. Hat exzellentes Fachwissen. Ist mir sympathisch. Legte ein kostenloses Audioprogramm (38 Euro) auf den Tisch umsonst dazu!!!

Sogar, als ich erwähnte: „Hab ich schon!“, hatte er ein Angebot: Tausch in einen neuen Baustein. Was er nicht hatte, bot er über sein Büro zu organisieren an. Er hielt sich sehr an seine Zeitangaben: Wertschätzung Teilnehmer!

Diesen Dozenten kann ich nur von Herzen empfehlen!

(festangestellter Mitarbeiter einer Sparkasse im Außendienst)

