

Erfolg am Telefon -

So kommen Sie zu einem Termin bei Ihrem potentiellen Kunden

Oftmals scheint es für uns das größte Problem zu sein, im Rahmen von aktiven Telefonaten im Rahmen der Akquise bei neuen Kunden unsere Ziele – z.B. einen Gesprächs- oder Präsentationstermin - zu erreichen.

In diesem Erfolgstitel wollen wir Ihnen 6 Techniken vorstellen, die wir selbst über Jahre hinweg bei unserer eigenen Akquise sehr erfolgreich eingesetzt haben.

Wir sind sicher, auch Sie werden mit diesen Techniken Ihren Vertriebs Erfolg am Telefon deutlich steigern.

Vorab jedoch eine kurze **Bemerkung:**

Einen wesentlichen Anteil am Misserfolg hat dabei oft die schlechte (oder in nicht wenigen Fällen auch gar nicht stattfindende) Vorbereitung auf das Telefonat.

Eine gute Vorbereitung ist ein „Muss“ für den Verkaufserfolg am Telefon!

Vielleicht haben Sie sich jedoch immer gut vorbereitet und waren dennoch nicht erfolgreich. Dann könnte es auch an Ihrer Gesprächsführung gelegen haben ...

Und hier nun die

6 Techniken für den Vertriebs Erfolg am Telefon:

(1) Die „reiner Nutzen“-Technik:

- a. Stellen Sie ein bis maximal vier Fragen nach „Wirklichkeiten“, um den Kunden in eine „Ja“-Tendenz zu bringen
- b. Sagen Sie dann konkret, warum sie anrufen und worum es geht
- c. Stellen Sie den direkten Nutzen für den Kunden dar und sofort danach:
- d. Machen Sie einen Terminvorschlag für ein persönliches Gespräch.

(2) Die „Kontrollfrage“-Technik:

- a. Stellen Sie ein bis maximal vier Fragen nach „Wirklichkeiten“, um den Kunden in eine „Ja“-Tendenz zu bringen
- b. Sagen Sie dann konkret, warum sie anrufen und worum es geht
- c. Stellen Sie eine Kontrollfrage („Sind Sie grundsätzlich daran interessiert?“) und sofort danach:
- d. Machen Sie einen Terminvorschlag für ein persönliches Gespräch.

(3) Die „Problematik-Nutzen“-Technik:

- a. Stellen Sie ein bis maximal vier Fragen nach „Wirklichkeiten“, um den Kunden in eine „Ja“-Tendenz zu bringen
- b. Sagen Sie dann konkret, warum sie anrufen und worum es geht
- c. Sprechen Sie jetzt eine mögliche Problematik aus dem Kundenumfeld dar
- d. Stellen Sie den direkten Nutzen für den Kunden dar und sofort danach:
- e. Machen Sie einen Terminvorschlag für ein persönliches Gespräch.

(4) Die „Bezugstechnik“:

- a. Sammeln Sie im Vorfeld des Gespräch aktuelle Informationen über den Kunden und seine Herausforderungen, aktuelle Pressemeldungen oder Veröffentlichungen
- b. Nehmen Sie bei der Gesprächseinleitung darauf Bezug
- c. Sagen Sie dann konkret, warum sie anrufen und worum es geht
- d. Stellen Sie den direkten Nutzen für den Kunden dar
- e. Stellen Sie jetzt eine Kontrollfrage („Sind Sie auch grundsätzlich daran interessiert, für Ihr Unternehmen die Vorteile xyz zu nutzen?“) und sofort danach:
- f. Machen Sie einen Terminvorschlag für ein persönliches Gespräch.

(5) Die „Darf-ich-fragen“-Technik“:

- a. Stellen Sie ein bis maximal vier Fragen nach „Wirklichkeiten“, um den Kunden in eine „Ja“-Tendenz zu bringen
- b. Sagen Sie dann konkret, warum sie anrufen und worum es geht
- c. „Das könnte für Sie von Interesse sein. Darf ich Sie fragen, ob Sie folgende Bedingungen bei sich haben: ...?“
- d. Sagen Sie dann konkret, warum sie anrufen und worum es geht
- e. Wenn die Bedingungen stimmen: Stellen Sie den direkten Nutzen für den Kunden dar und sofort danach:
- f. Machen Sie einen Terminvorschlag für ein persönliches Gespräch.

(6) Die „Empfehlungs“-Technik“:

- a. Beziehen Sie sich auf einen „Empfehlen“ und richten Sie einen schönen Gruß aus
- b. „Empfehlen hat mir gesagt, dass Sie grundsätzlich an xyz interessiert sind, ist das so?“
- c. Sagen Sie dann konkret, warum sie anrufen und worum es geht
- d. Stellen Sie den direkten Nutzen für den Kunden dar und sofort danach:
- e. Machen Sie einen Terminvorschlag für ein persönliches Gespräch.

Und zum Abschluss hier noch 9 „Anti-Erfolgsregeln“ für's Telefon:

1. Die übliche - und deshalb empfehlenswerte - Schrittfolge beim Telefonieren lautet: Wählen> Reden> Suchen> Auflegen> Denken
2. Wenn Ihnen beim Schritt 5 ("Denken") einfällt, was Sie eigentlich wirklich wollten, können Sie ja nochmals anrufen...!
3. Sich auf Telefonate vorzubereiten, kostet nur Zeit und sollte somit unterbleiben, zumal man(n)/frau ja nie weiß, wie es kommt...
4. Nur Anfänger machen sich Notizen vor, während und nach einem Telefonat. Sie als wahrer Köhner und Profi machen das natürlich locker, stehend freihändig aus dem Gedächtnis...
5. Fassen Sie sich um Himmels willen niemals kurz! Wiederholen Sie vor allem die so beliebten Gesprächs- und Pausenfüller wie: "Ich würde sagen", "Ich würde meinen" und natürlich "Äh"...
6. Als ausgeprägter Individualist sollten Sie im Interesse Ihrer Imagepflege den Hörer niemals so halten, wie es alle tun! Empfohlen wird: Hörmuschel 90 Grad abwinkeln, Sprechmuschel in Stirnhöhe oder überhaupt andersherum ...
7. Niemals gleich mit Namen melden! Erst 2x nachfragen lassen („Wer ist denn da?“) Pflegen Sie Ihr Image als überlasteter Macher!
8. Die Zeit, die der potentielle Kunde braucht, um zu erzählen, welche Herausforderungen er hat, können -ja müssen- Sie nützen: Sprechmuschel zuhalten und mit Kollegen reden, in Papieren wühlen, Post unterschreiben... sind besonders empfehlenswerte und beliebte Paralleltätigkeiten.
9. Ihr Versprechen, ihn nach dem Versand erster Informationen nochmals anzurufen, vergessen Sie am besten ganz schnell wieder; denn: der Arbeitsaufwand lohnt sich kaum,, er wird schon wieder anrufen wenn er wirklich Interesse hat und mit Ihnen zusammen arbeiten will...

Wenn Sie inhaltliche Fragen oder Anregungen zum Erfolgstitel haben, dann stehen wir Ihnen wie immer gerne für Ihre Fragen oder den Gedankenaustausch zur Verfügung. Eine kurze Mail an [mailto:info\(at\)jbt.de](mailto:info(at)jbt.de) genügt.