

Checkliste 4: Aufbau eines erfolgreichen Telefonleitfadens

Bevor Sie zum Hörer greifen, legen Sie genau fest, welche Ziele Sie erreichen wollen! Überprüfen Sie die eigene Einstellung. Sind Sie fest davon überzeugt, dass Sie Ihr festgelegtes Ziel erreichen? Erkennen Sie Ihre Hemmschwellen und überlegen Sie, wie man diese beseitigen kann. Sorgen Sie dafür, dass Sie ruhig und entspannt telefonieren können. Lernen Sie Ihren Einstiegssatz auswendig und stellen Sie sich Argumentationshilfen auf.

Bei der Sekretärin:

- Begrüßung und Vorstellung: „Guten Tag, Mustermann GmbH, mein Name ist Max Mustermann.“
- „Bitte verbinden Sie mich mit Herrn/ Frau Kunde.“
- Auf die „Worum geht es?“- Frage kurz und knapp antworten. Beispiel: „Es geht um Möglichkeiten, vertriebliche Potenziale auszuschöpfen. Bitte verbinden Sie mich dazu mit Herrn/ Frau Kunde.“
- Ist der Ansprechpartner nicht da, fragen Sie, wann dieser am besten zu erreichen ist.
- Machen Sie die Sekretärin zur Verbündeten!

Beim Ansprechpartner:

- Begrüßung und Vorstellung: „Guten Tag, Mustermann GmbH, mein Name ist Max Mustermann.“
- Zuständigkeiten abklären: „Herr/ Frau Kunde, sind Sie mein Ansprechpartner wenn es um vertriebliche Fragen geht?“
- Interesse wecken – Elevator Pitch: „Herr/ Frau Kunde, ich habe auf Ihrer Website gesehen, dass ...“
- Bedarfsermittlung durch aktive Fragestellung
- Nutzenargumentation
Wichtige Argumente immer einleiten!
Beispiel: „Das bedeutet für Sie...“
Argumentationen immer aus Kundensicht vornehmen!
- Flüssig, klar gegliedert (Pausen) und überzeugt sprechen
- Bilder, Vergleiche und Beispiele nennen
- Wichtige Argumente aus verschiedenen Blickwinkeln wiederholen (Pausen dazwischen)
- Aktives Zuhören: „Habe ich Sie richtig verstanden ...?“, „Sie meinen, dass ...“
- Wenn Unklarheiten bestehen - immer Feedback holen.
- Gesprächsnotizen machen
- Erfolgreicher Abschluss
Das Gespräch immer freundlich und positiv beenden!