

Redaktioneller Artikel

Thema Telefonakquise

„Zu überzeugen fällt keinem Überzeugten schwer“ (Friedrich Schiller)



Thema Telefonakquise: „Zu überzeugen fällt keinem Überzeugten schwer“ (Friedrich Schiller)

In unseren Seminaren zur Telefonakquise starten wir zügig mit der Praxis, denn wir wollen ja nicht zwei Tage lang nebulös darüber fabulieren, was wohl passieren könnte, wenn wir einen potentiellen Kunden anrufen würden. Also lieber unperfekt anfangen als perfekt abwarten, ist die Devise. Denn Verkaufen ist eine tätigkeitsorientierte Aufgabe.

Werden Sie sich vor dem Telefonieren Ihrer Einstellung und Ihrer Glaubenssätze bewusst - und werden Sie zum „Überzeugungstäter“!

Oft bemerke ich als Trainer dann bei einigen Teilnehmern eine gewisse Unsicherheit. Sie fragen zum Beispiel, woher denn die Kundendaten kämen und ob die Angerufenen wüssten, dass wir uns melden. Außerdem wollen sie wissen, wie das denn rechtlich sei - also wen wir anrufen dürften und wen nicht. Manche schauen auch besser noch einmal nach, ob die Notausgänge auch frei sind... Oft kommt dann auch der Einwand, dass man selber ja nicht so gern telefoniere. Ich frage dann meist, ob der Teilnehmer ein Handy besitze. Die Antwort lautet meistens: „Ja.“ Und weshalb er das denn besitze? Richtig: „Zum Telefonieren.“ Es gibt in der Regel nur zwei Gründe, weshalb Menschen ein Telefon besitzen: entweder um anzurufen oder um angerufen zu werden. Ich verspreche dann immer, keine Kunden anzurufen, die kein Telefon besitzen ;-)

Und als Trainer gehe ich natürlich mit gutem Beispiel voran und führe die ersten Telefonate selbst, damit wir sie im Anschluss gemeinsam auswerten können. Vorher frage ich die Teilnehmer immer zwei Dinge: Erstens, ob sie einen Kunden ihrer Firma kennen, der einen Nutzen von der Zusammenarbeit mit dieser Firma habe. Die Antwort lautet immer: „Ja.“ Zweitens, ob denn da draußen alle potentiellen Kunden ihre Firma und ihr Angebot kennen? Die Antwort ist immer: „Nein.“ Aber weshalb wollen die Seminar-Teilnehmer ihre Kunden dann nicht darüber informieren? Das grenzt doch an unterlassene Hilfeleistung! Ich frage dann immer noch einmal, was sie denn selbst von ihrer Firma und ihren Produkten und Dienstleistungen so halten. Und fast immer ist die Aussage in etwa: „Das passt.“

Okay, wenn das alles für mich als Verkäufer also erst einmal geklärt ist, dann ist es bei der Telefon-Akquise folglich ganz einfach meine Aufgabe, meine Kunden freundlich und professionell darüber zu informieren, dass es uns und unser Angebot gibt. Ob der Kunde dann kauft, ist eine andere Sache. Das hängt auch von Rahmenbedingungen ab, die ich nicht beeinflussen kann, wie z.B. Vertragsbindungen, Liquidität usw.

Oft ist den Seminar-Teilnehmern der Zusammenhang zwischen ihren eigenen Zweifeln und ihrer daraus folgenden fatalen Wirkung beim Telefonieren nicht bewusst. Deshalb mein Tipp: Werden Sie sich vor dem Telefonieren Ihrer Einstellung und Ihrer Glaubenssätze bewusst - und werden Sie zum „Überzeugungstäter“!

#derLÖSER für Vertriebsaufgaben

Jens Löser

Copyright © 2018 - Löser Consulting/ Jens Löser