40 plus
Netzwerk für Existenzgründer/innen und inhabergeführte Unternehmen in der Region Bonn

Newsletter

2/2011

Leitartikel

Foto: foto ARts - Fotolia.com

Telefonakquise mit Herz und Verstand

Für viele Gründer/innen und Unternehmer/innen ist Telefonakquise eine große Herausforderung oder sogar eine richtige Hürde. Und das obwohl Akquise richtig Spaß machen kann! Die Verkaufs- und Kommunikationstrainerin Tanja Hartwig, Inhaberin der Effektiven Kundenbetreuung in Köln, hat für diesen Newsletter die wichtigsten Tipps und Tricks für die Akquise-Praxis zusammengestellt.

Warum sind Herz und Verstand bei der Akquise so wichtig?

Hartwig: „Da gibt es mehrere Gründe. Zum einen heißt mit Herz und Verstand, nah beim Kunden zu sein und sich wirklich zu interessieren. Zum anderen kennen wir heute die neueste Gehirnforschung und wissen, dass Kaufentscheidungen zwar rational begründet, aber immer emotional getroffen werden. Auf das reine Abwägen zwischen Pro und Contra kommt es bei Akquise und Verkauf nicht an. Die Emotionen entscheiden."

Mit Fairness und Respekt zur Win-Win-Situation

Fair verkaufen

Hartwig: „Das Ziel der Akquise ist der Verkauf. Und Verkaufen hat nicht ohne Grund bei vielen Menschen ein negatives Image. Wir haben zu häufig erlebt, dass Verkäufer uns nahezu bedrängt oder manipulative Fragen genutzt haben. Heute höre ich von vielen Trainingsteilnehmer/innen folgenden Satz. „Ich will mich nicht aufdrängen." Genau das brauchen Sie auch nicht, denn das bringt keinen Erfolg in der Akqui-

Fortsetzung auf Seite 2

Dr. Christian Loefert

Leiter Vertriebs- und Servicesteuerung
Telekom Shop Vertriebsgesellschaft mbH

Editorial

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

„Akquisition mit Herz und Verstand" ist das Thema des 40plus-Netzwerktreffens, zu dem wir Sie am 20. Juli 2011 herzlich in unsere Servicezentrale der Deutschen Telekom nach Bonn einladen. Ziel ist es, Ihre Kunden mit Ihrem Angebot so zu begeistern, dass Sie möglichst viele Aufträge erhalten. Wie Ihnen das gelingt, erfahren Sie im Fachvortrag und Erfahrungsbericht des 40plus Treffens am 20. Juli 2011.

Wir freuen uns, dass wir an diesem Tag Ihr Gastgeber sein dürfen. Lassen Sie sich von den Vorträgen und den Gesprächen mit anderen 40plus-Mitgliedern inspirieren. Wir von der Telekom Deutschland freuen uns auf Ihren Besuch und stehen Ihnen als Ansprechpartner für Ihre persönliche maßgeschneiderte Telekommunikationslösung zur Verfügung. Zusätzlich halten wir für Sie am 20. Juli 2011 ein besonderes Angebot bereit.

Themen

	Seite
Leitartikel	1
Europäische Union	3
Übersetzungen	4
Interkulturelles	5
Rechtsberatung	6
Vorzimmer 2.0	7
Impressum	8

se. Verwandeln Sie stattdessen Ihr Bild vom schlechten Image eines Verkäufers in ein positives. Dann können Sie mit Ihrer neuen inneren Haltung Ihren Kunden auf Augenhöhe begegnen."

Am Kundennutzen orientieren

Hartwig: „Fragen Sie Ihren Kunden nach seinem Bedarf. In welcher Situation befindet er sich? Was braucht er? Was ist ihm wichtig? Erst wenn diese Fragen beantwortet sind, können Sie individuelle Empfehlungen geben, gut beraten und den Kundennutzen formulieren. Stellen Sie sich auf Ihren Kunden ein und sein Sie respektvoll. Dann machen Sie aus dem Akquise-Telefonat eine Win-Win-Situation und ein positives Erlebnis für beide Seiten!"

Tipps für die Praxis oder „Wie Akquise Spaß macht!"

Gespräche vorbereiten

Hartwig: „Ich habe einmal folgendes erlebt: Das Telefon klingelt und der Anrufer sagt zu mir: „Guten Tag Frau Hartwig, sie haben ja ein Call Center …" Falsch, ich leite ein Trainings- und Beratungsunternehmen. Ich habe den Anrufer direkt zurückgefragt, ob er vor dem Telefonat auf meine Website geschaut hat. Die Antwort war nein und das Gespräch damit beendet. Mein Tipp: Nehmen Sie sich die Zeit, Ihren Kunden kennenzulernen – und zwar vor dem Telefonat. Informieren Sie sich über das Unternehmen und wer Ihr Ansprechpartner sein könnte. Finden Sie heraus, welche Themen bei dem Unternehmen aktuell sind. Dann wird Ihre Akquise erfolgreich!"

Best Practice: Erfolgreiche Telefonakquise – so geht's!

Hartwig: „Eine Kundin hatte ein Akquise-Coaching gebucht. Sie ist Sinologin und berät deutsche Firmen zum China-Geschäft. Für jedes Telefonat hatte sie sich ein Kundendatenblatt mit Informationen zur Firma und möglichen Ansprechpartnern vorbereitet. Sie hatte Unternehmen ausgesucht, für die das Thema „Geschäft in China" aktuell war. Das Ergebnis: Alle Gespräche sind gut verlaufen – auch dann, wenn es keinen Bedarf gab. Sie ist immer durchgestellt worden und hat grundsätzlich Ansprechpartner und Durchwahlen erhalten."

Kaufmotive erkennen

Hartwig: „Achten Sie auf die Kaufmotive Ihres Kunden. Je nachdem, welches Kaufmotiv bei Ihrem Kunden im Vordergrund steht, können Sie Ihre Nutzenargumentation aufbauen. Ist es Geldersparnis? Zeitersparnis und Bequemlichkeit? Sicherheit? Image und Ansehen? Oder ist es Neugier und Entdeckergeist? Wenn Ihr Kunde neugierig ist, dann informieren Sie ihn darüber, dass er überrascht sein wird, was er alles ausprobieren kann und wie viel Spaß das Produkt macht. Ist Ihrem Kunden Sicherheit wichtig, dann wählen Sie Worte wie „gewährleisten", „gewinnen", „verlässlich". Bleiben sie dabei immer fair und respektvoll!"

Gespräche in Phasen aufteilen

Hartwig: „Jedes Akquise-Gespräch durchläuft unterschiedliche Phasen. Die Begrüßung, die Situationsklärung bzw. Bedarfsanalyse, die Angebotspräsentation, eine konkrete Vereinbarung und die Verabschiedung. Machen Sie sich jederzeit bewusst, in welcher Gesprächsphase Sie sich gerade befinden. Wenn es Ihnen hilft, können Sie auch ein Skript vorbereiten, das Sie im Gesprächsverlauf unterstützt."

Fragetechniken nutzen

Hartwig: „Vorweg ein grundsätzlicher Tipp: Stellen Sie Ihren Kunden Fragen! Häufig wird im Akquise-Gespräch zu viel geredet und nicht nach dem Interesse des Kunden gefragt. Stellen Sie offene Fragen, die der Kunde nicht mit ja oder nein beantworten kann wie z. B. „Wie denken Sie darüber?" oder „Welche Produkte setzen Sie zurzeit ein?" Aber Vorsicht: Vermeiden Sie die Fragewörter „warum", „wieso" und „weshalb". Sie leiten häufig Fragen ein, die sehr persönlich sind und Ihren Gesprächspartner in einen Verteidigungszwang bringen."

Mit positiven Bildern zum Erfolg

Hartwig: „Gute Akquise macht Spaß und ist erfolgreich! Noch ein Tipp: Wenn Ihr Telefon – wie bei einer meiner Kundinnen – vor Ihrem inneren Auge Stacheln hat, dann verwandeln Sie es einfach in ein flauschiges, weiches Plüschtelefon ... In diesem Sinne wünsche ich Ihnen viel Spaß und Erfolg bei Ihrer Akquise mit Herz und Verstand!"

Buchtipps zum Thema Akquise und Verkauf

„Kundenakquise" von Tanja Hartwig und Elisabeth Maser

„Up- und Cross-Selling – mehr Profit mit Zusatzverkäufen im Kundenservice" von Tanja Hartwig ■

Tanja Hartwig genannt Harbsmeier
Effektive Kundenbetreuung

Olefshof – Hauptstraße 61
51143 Köln
Telefon: +49 (2203) 896446
Fax: +49 (2203) 896447
info@effektive-kundenbetreuung.de
www.effektive-kundenbetreuung.de