

Claudia Fischer

30 Minuten

Akquise-Telefonate

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Umschlaggestaltung: die imprimatur, Hainburg

Umschlagkonzept: Martin Zech Design, Bremen

Lektorat: Friederike Mannsperger

Satz: Zerosoft, Timisoara (Rumänien)

Druck und Verarbeitung: Salzland Druck, Staßfurt

© 2009 GABAL Verlag GmbH, Offenbach

4., überarbeitete Auflage 2011

Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlags.

Hinweis:

Das Buch ist sorgfältig erarbeitet worden. Dennoch erfolgen alle Angaben ohne Gewähr. Weder Autor noch Verlag können für eventuelle Nachteile oder Schäden, die aus den im Buch gemachten Hinweisen resultieren, eine Haftung übernehmen.

Printed in Germany

978-3-86936-311-0

In 30 Minuten wissen Sie mehr!

Dieses Buch ist so konzipiert, dass Sie in kurzer Zeit prägnante und fundierte Informationen aufnehmen können. Mithilfe eines Leitsystems werden Sie durch das Buch geführt. Es erlaubt Ihnen, innerhalb Ihres persönlichen Zeitkontingents (von 10 bis 30 Minuten) das Wesentliche zu erfassen.

Kurze Lesezeit

In 30 Minuten können Sie das ganze Buch lesen. Wenn Sie weniger Zeit haben, lesen Sie gezielt nur die Stellen, die für Sie wichtige Informationen beinhalten.

- Alle wichtigen Informationen sind blau gedruckt.
- Schlüsselfragen mit Seitenverweisen zu Beginn eines jeden Kapitels erlauben eine schnelle Orientierung: Sie blättern direkt auf die Seite, die Ihre Wissenslücke schließt.
- *Zahlreiche Zusammenfassungen innerhalb der Kapitel erlauben das schnelle Querlesen.*
- Ein Fast Reader am Ende des Buches fasst alle wichtigen Aspekte zusammen.
- Ein Register erleichtert das Nachschlagen.



Inhalt

Vorwort	6
1. Sich einstimmen	9
Erfolg ist Einstellungssache	10
Mentale Gesprächseinstimmung	12
Positive Stimmung wiedererlangen	14
Eine sympathische Stimme ist trainierbar	19
Finden Sie Ihren Atemtyp	24
Planung und Organisation	26
2. Professionelle Gesprächsvorbereitung	29
Informieren Sie sich	30
Seien Sie Experte auf Ihrem Gebiet	32
Ihre individuelle Telefonstory	34
Ein guter Start für Ihr Telefonat	36
3. Telefonsprache	43
Durch Zauber-Worte die Stimmung positiv beeinflussen	44
Kundenorientierte Sprache	47
Die richtige Fragetechnik für zielorientierte Telefonate	49
Sinnvolles Schweigen	55
Argumente optimal präsentieren	57

4. Zum Kauf bewegen und abschließen	61
Den Nutzen herausstellen	62
Professionelle Einwandbehandlung	64
Kaufsignale erkennen	68
Abschlussvoraussetzungen	69
Abschluss	70
5. Telefonate professionell beenden	75
Zusammenfassung und konkrete Vereinbarung	76
Entscheidungsrechtfertigung	78
Verabschiedung	80
Nachbereitung	81
Fast Reader	88
Die Autorin	94
Weiterführende Literatur	95
Register	96

Vorwort

Das Telefon ist eines der erfolgreichsten Kommunikationsmedien überhaupt. Sein Erfolg begann 1861 mit der ersten brauchbaren Übertragung der Sprache durch Johann Philipp Reis und ist bis heute ungebrochen. Laut eines UN-Berichts von Ende 2007 gibt es mittlerweile über 4 Milliarden Telefonanschlüsse weltweit. Und die Bedeutung des Telefonierens nimmt nach wie vor zu – trotz (oder gerade wegen) des stetig wachsenden E-Mail-Aufkommens.

Das Telefon: unersetzbbar

Der große Vorteil ist die direkte und persönliche Kommunikation. Es geht um mehr als reinen Informationsaustausch – es geht vor allem um das Gespräch selbst. Wenn Sie etwas kaufen möchten, interessieren Sie sich zunächst für die Produkteigenschaften und den Preis. Diese lassen sich oft schon im Internet aufrufen und vergleichen. Doch erst wenn Sie mit dem Verkäufer gesprochen und das Gefühl haben, dass er auch bei weiteren Fragen für Sie da ist, fühlen Sie sich wirklich gut beraten.

Das Telefon: anspruchsvoll

Das Telefon ist eines der anspruchsvollsten Kommunikationsmittel. Denn anders als beim Schreiben von E-Mails oder Briefen haben Sie während des Gesprächs kaum Bedenkzeit, um über den Inhalt oder die Formu-

lierung Ihres nächsten Satzes nachzudenken. Ihr Gesprächspartner erwartet eine sofortige, freundliche und professionelle Reaktion auf seine Fragen und Wünsche.

Diese Erwartung ist besonders hoch, wenn Sie derjenige sind, der anruft – beispielsweise weil Sie Ihrem Gegenüber ein Angebot machen, ihn als Kunden gewinnen möchten. Denn in diesem Fall weiß der Angerufene möglicherweise noch nicht einmal, dass es Sie gibt. Sie sind es, der etwas von ihm möchte – zu seinem Vorteil, versteht sich. Damit Ihre Telefonate erfolgreich ablaufen und allen Kundenansprüchen gerecht werden, brauchen Sie fundiertes Wissen und eine gute Vorbereitung.

Lernen Sie daher in diesem Buch,

- wie Sie sich optimal auf ein Telefonat vorbereiten,
- welche Wirkung Ihre Stimme hat,
- wie Sie mit der Zauber-Sprache eine positive Gesprächsatmosphäre schaffen,
- wie Sie Ihre Telefonate aufbauen,
- wie Sie herausfordernde Situationen meistern und
- wie Sie das Gespräch erfolgreich abschließen.

Viel Erfolg wünscht Ihnen herzlichst

Ihre Claudia Fischer

www.telefontraining-claudiafischer.de



30 MINUTEN

**Wie kann ich mich innerlich auf
ein erfolgreiches Gespräch
einstellen?**

Seite 10

**Was kann ich tun, damit ich
(wieder) gern telefoniere?**

Seite 14

**Wie finde ich meine optimale
Stimmlage?**

Seite 19

**Wie beeinflusst meine
Körperhaltung Atmung und
Stimme?**

Seite 24

1. Sich einstimmen

„Telefonieren kann doch jeder“ – so denken die meisten. Und wenn es um die reine Inhaltsvermittlung geht, haben sie zum Teil recht. Doch zum erfolgreichen Telefonieren gehört viel mehr! Eine lebendige, natürliche Stimme, die den Wunsch weckt, ihr über einen längeren Zeitraum hinweg zuzuhören; das Können, mit wenigen Worten den Gesprächspartner zu fesseln und für das eigene Thema zu interessieren; das Wissen, wie man mit weniger freundlichen Zeitgenossen und Situationen umgeht. Erst auf dieser Basis gestalten Sie durch Ihre Telefonate positive und für beide Seiten attraktive Geschäftsbeziehungen. Lesen Sie nun zunächst, welche Bedeutung eine positive Einstellung gegenüber dem Telefonieren hat.

1.1 Erfolg ist Einstellungssache

Eine Grundvoraussetzung für erfolgreiche Telefonate ist, dass Sie voll und ganz davon überzeugt sind, Ihrem Gesprächspartner neue, für ihn relevante Informationen zu präsentieren, ihn gut zu beraten und zu betreuen. Gerade im Telefonbereich sind Ängste, Hemmungen oder negative Glaubensmuster extrem hinderlich. Falls auch Sie innere Hemmschwellen haben, trösten Sie sich: Sie können sich ändern und die richtige Grundeinstellung trainieren. Dann macht das Telefonieren erst richtig Spaß.

Wollen wollen

Ein Erfolgsfaktor auf dem Weg zu profitablen Akquise-Telefonaten ist Ihre Einstellung. Denn: Gegen die eigene Einstellung zu handeln ist schwer. Deshalb lohnt es sich, wenn Sie sich gedanklich auf Ihren Erfolg „polen“, ihn willkommen heißen. Gönnen Sie sich einige ruhige Minuten. Visualisieren Sie alle Vorteile, die Sie durch diesen Lernprozess generieren.

Stellen Sie sich vor,

- Sie telefonieren erfolgreich.
- Sie telefonieren souverän, antworten kompetent und sicher auf alle Fragen.
- Sie reagieren sicher auf Kritik und unangenehme Situationen.

- Sie wirken sympathisch auf Neu- und Bestandskunden.
- die Bindung zu Ihren Kunden nimmt zu.
- Sie lernen etwas Neues, werden herausgefordert.
- der Erfolg eröffnet Ihnen berufliche Chancen.

Formulieren Sie diese Vorteile in der Jetzt-Zeit – dadurch werden sie greifbar, realistisch (im Gegensatz zu Zielen, die in der fernen Zukunft liegen). So haben Sie das Gefühl, schon jetzt von den Vorteilen zu profitieren.

Definieren Sie Ihre Ziele

Sie sehen Ihre Vorteile und sind motiviert. Jetzt heißt es, ganz konkrete Ziele zu definieren – denn nur wer genau weiß, was er möchte, wird das auch erreichen. Ein erfolgreiches Vorgehen zur Visualisierung von Zielen ist das SMART-Modell aus dem Projektmanagement. Dieses Modell besagt, dass jedes Ziel fünf Eigenschaften aufweisen muss.

Das SMART-Modell:

- Spezifisch – Definieren Sie klare Ziele. Machen Sie die Anforderungen, die Ihr Beruf an Sie stellt, zu Ihren eigenen, spezifischen Zielen.
- Messbar – Formulieren Sie alle Details, die Sie für Ihre Zielerreichung realisieren werden.
- Attraktiv – Machen Sie Ihre Ziele attraktiv, denn wenn die Erreichung Ihnen auch Vorteile bringt, machen Sie sich mit viel Motivation auf den Weg.

- Realistisch – Planen Sie Ihre Ziele realistisch, mit sportlichem Ehrgeiz.
- Terminiert – Erstellen Sie einen Zeitplan, wann und wie Sie Ihre Ziele erreichen wollen.

Fixieren Sie Ihre Ziele, indem Sie sie aufschreiben. Formulieren Sie sowohl die Ziele selbst als auch alle notwendigen Zwischenschritte. Sehen Sie Ihre so festgeschriebenen Ziele als eine Vereinbarung mit sich selbst – und bestätigen Sie sie durch Ihr Autogramm. Am besten, Sie übertragen parallel alle dazugehörigen Termine, wie die Zielerreichung oder Zwischenziele, in Ihren Kalender.



Mit einer positiven Einstellung und dem Willen, sich zu verbessern, werden Sie erfolgreich sein. Formulieren Sie alle Vorteile, von denen Sie profitieren, wenn Sie professionelle Techniken für das Telefonieren erlernen. Formulieren Sie anschließend konkrete Ziele.

1.2 Mentale Gesprächseinstimmung

Unmittelbar bevor Sie Ihren Gesprächspartner anrufen, sollten Sie sich die Zeit nehmen, sich mental auf das Telefonat vorzubereiten. Der Erfolg eines Telefonats hängt nicht nur von den Informationen ab, die Sie vermitteln, sondern auch von der Art, wie Sie dies tun.

„Stimmen“ Sie sich deshalb vor einem Telefonat auf dieses ein. Stellen Sie sich den Erfolg Ihres Gesprächs deutlich vor: Sie machen den Kunden schlau und er erfährt von Ihnen etwas, das ihm nutzt.

Positive Ankerpunkte

Nutzen Sie die Macht der Gedanken. Stimmen Sie sich positiv ein, etwa mit einem positiven Ankerpunkt auf Ihrem Schreibtisch (Gegenstand, Foto etc.) und einer Erfolgsstatistik (s. S. 82). Auf diese Weise „verankern“ Sie das Gefühl des Erfolgs mit dem Ankerpunkt. Führen Sie wichtige Gespräche im Vorfeld mental erfolgreich durch. Wenn Sie während des Telefonats Sicherheit brauchen, rufen Sie Ihr Erfolgsstimmungsbild neu ab.

Umgang mit abweisendem Verhalten

Seien Sie sich bewusst, dass Ihr Gesprächspartner in jeder erdenklichen Art reagieren kann, wenn Sie ihn anrufen. Falls er unfreundlich wirkt, kann das viele Gründe haben: Vielleicht hat er ein unangenehmes Gespräch hinter sich, sucht gerade verzweifelt ein wichtiges Dokument oder er hat einfach einen schlechten Tag. Es kann auch sein, dass er unfreundlich wirkt, ohne es zu wissen.

All diese möglichen Reaktionen können Sie weder steuern noch vorhersehen. Sollte Ihr Gegenüber also unfreundlich oder abweisend reagieren, denken Sie daran, dass dies ganz andere Gründe als Ihren Anruf haben kann.



Indem Sie sich den Erfolg Ihres Telefonats vor Augen führen, stimmen Sie sich positiv auf das entsprechende Gespräch ein. Sie können diese guten Gefühle mit einem Gegenstand verankern und sie so jederzeit wieder reaktivieren. Wenn Sie an einen unangenehmen Gesprächspartner geraten, nehmen Sie sein Verhalten nicht persönlich. Es ist wahrscheinlich, dass es nicht von Ihnen ausgelöst wurde, sondern eine andere Ursache hat.

1.3 Positive Stimmung wiedererlangen

Kennen Sie diese Situation? Sie rufen einen potenziellen Gesprächspartner an. Ihr Tagesgefühl ist unsicher, Ihre Begeisterung lässt zu wünschen übrig. Es klingelt am anderen Ende der Leitung, aber niemand nimmt den Hörer ab. Sie legen erleichtert auf, weil Sie dieses Gespräch nicht führen mussten. Diese Erleichterung ist ein Zeichen für Ihre Einstellung, gerne den inneren Schweinehund siegen zu lassen – Sie schreiben nun doch lieber eine E-Mail.

Ihre negative Einstellung bewirkt, dass Ihre Motivation deutlich nachlässt. Dementsprechend gering werden auch Ihre Erfolge sein. Ein Teufelskreis.