

Akquise am Telefon – Eine Frage der Einstellung.



Kaltakquise am Telefon – selbst gestandene Verkäufer geben unumwunden zu, wie schwer Ihnen diese Aufgabe fällt. Die Angst vor Ablehnung und Misserfolg macht die Telefonakquise so unbeliebt. So finden sich leicht Vorwände, gerade heute nicht telefonieren zu können. Doch am Ende des Tages bleibt das schlechte Gewissen, denn jeder weiß: Neukunden-Akquise ist unumgänglich, um das

Wachstum und den Bestand des Unternehmens zu sichern. Dazu gehört auch die Telefonakquise. Um diese ungeliebte Aufgabe künftig erfolgreicher und positiver zu gestalten, haben wir einige Tipps zusammengestellt:

Die richtige Einstellung

Eines ist klar: Nicht jeder Anruf wird erfolgreich sein. Telefonakquise ist ein Spiel mit Zahlen. Sie müssen je nach Branche, Unternehmen und Zielsetzung 5 bis 10 Telefonate führen, um Ihr Ziel zu erreichen. Langfristig wird Ihre Erfolgsquote pro Stunde immer etwa gleich sein. Geben Sie also nicht zu früh auf!

Gute Vorbereitung

Nutzen Sie eine gut aufbereitete, zielgruppengenaue Kontaktdatenbank. Erarbeiten Sie einen Akquiseleitfaden und ein Telefonskript, das Ihnen hilft, die Gespräche stets nach den gleichen Richtlinien zu führen.

So klappt Telefonakquise besser

- 1) Reservieren Sie in Ihrem Terminplan **feste Zeiten** für die Telefonakquise. Dann gelten keine Ausreden.
- 2) Lassen Sie es nicht öfter als **4 bis 5 Mal klingeln**, ansonsten treffen Sie auf einen genervten Gesprächspartner.
- 3) Rufen Sie **Namen an, die schwer auszusprechen sind**. Andere Verkäufer rufen diese Namen ungern an.
- 4) **Sprechen Sie langsamer und tiefer**. So wirken Sie vertrauenswürdiger.
- 5) Telefonieren Sie **im Stehen**. Ihre Stimme hat so mehr Selbstvertrauen.
- 6) **Lächeln Sie am Telefon**. Dies ist die einzige Art der Körpersprache, die auch übers Telefon übertragen wird.

Ziele definieren

Legen Sie genau fest, was Sie mit Ihrem Telefonat erreichen wollen. Wollen Sie einen Termin für ein persönliches Gespräch vereinbaren? Oder sammeln Sie zunächst nur Informationen? Nur selten wird am Telefon direkt ein Verkauf getätigt. Wenn es Ihnen um einen Termin geht, brauchen Sie noch keine Details erklären, sondern wollen nur Interesse wecken.

Bieten Sie Nutzen

Versuchen Sie daher nicht, die Eigenschaften Ihrer Produkte anzupreisen. Stellen Sie vielmehr den Nutzen heraus, den Ihre Produkte dem Interessenten vermitteln können.

Positiv Eindruck vermitteln

Wie in jedem Verkaufsprozess, ist es wichtig, eine Beziehung zum Gesprächspartner aufzubauen. Nehmen Sie sich Zeit, um Ihren Namen und Firmennamen zu nennen und Ihren Gesprächspartner zu begrüßen. Lächeln Sie beim Telefonieren! Ihr Lächeln überträgt sich und transportiert Ihre positive Stimmung.

Motivieren Sie sich selbst

Halten Sie die Ergebnisse Ihrer Telefonakquise fest und visualisieren Sie Ihre Erfolge. Wenn Sie das Spiel der Zahlen einmal durchschaut haben, lassen Sie sich nicht so leicht entmutigen und entwickeln sogar Spaß an der Telefonakquise.

Mehr zum Thema Telefonakquise erfahren Sie in den **BEITRAINING**[®] Verkaufsseminaren.

Zitat des Monats:

„Das Lächeln, das du aussendest, kehrt zu dir zurück.“

(Indisches Sprichwort)

„People Skills“ Schlüsselqualifikation für beruflichen und privaten Erfolg

„People Skills“, oft auch „Soft Skills“ oder soziale Kompetenzen genannt, sind persönliche Fähigkeiten und Fertigkeiten, die – neben dem Fachwissen – den beruflichen und privaten Erfolg maßgeblich bestimmen.

„People Skills“ sind gefragter denn je. Der Ruf der Unternehmen nach Mitarbeitern mit sozialen Kompetenzen ist groß. Besonders in Zeiten von verschärftem Überlebenskampf auf den Märkten ist es für jedes Unternehmen unerlässlich, sich über die Qualität der Kundenbeziehungen und des Service vom Wettbewerb abzugrenzen.



BEITRAINING[®]
BUSINESS EDUCATION INTERNATIONAL
MITTELFRANKEN-SÜD

Eckhard Schmidt-Dubro
O'Brien Straße 2
91126 Schwabach
Tel.: +49 (0)9122-83 03 50
Fax: +49 (0)9122-83 03 55

mittelfranken-sued@bei-training.de
www.bei-training.de/mittelfranken-sued
[bei-training.com](https://www.bei-training.com) (BEITRAINING) on Twitter

Foto: aboutpixel.com – Bernd Boscolo