

Поиск клиентов по телефону – это вопрос настроения!



Поиск клиентов по телефону: даже опытные продавцы безоговорочно согласны с тем, как сложно достичь в этом успеха. Страх получить отказ делает звонки по телефону такими непопулярными. Очень легко найти предлог, чтобы не заниматься этим именно сегодня. Но все же к концу дня совесть остается нечиста, так как каждый знает: для того, чтобы обеспечить рост и развитие предприятия, поиск новых клиентов по телефону неизбежен. Чтобы выполнять это нелюбимое задание более успешно, мы подготовили несколько советов:

Правильный настрой

Ясно одно: не каждый звонок заканчивается успехом. Звонки по телефону – это игра с числами. Чтобы достигнуть цели, Вам необходимо сделать, в зависимости от отрасли, предприятия и цели от 5 до 10 телефонных звонков. В перспективе процент Вашего успеха в час всегда будет одинаковым. Не сдавайтесь слишком рано!

Хорошая подготовка

Используйте хорошо подготовленный, соответствующий целевой группе банк данных контактов. Подготовьте руководство по ведению телефонных звонков и конспект, которые помогут Вам вести беседу всегда по одной схеме.

Как лучше общаться по телефону

- 1) В своем ежедневнике **четко установите время** для звонков по телефону. Никакие отговорки здесь не должны действовать.
- 2) Не звоните чаще, **чем 4-5 раз**, иначе Вам придется общаться с рассерженным собеседником.
- 3) Звоните и **людям с трудно произносимыми фамилиями**. Другие продавцы не любят этого делать.
- 4) Говорите **медленнее и более низким голосом**. Это поможет показать себя достойным доверия.
- 5) Звоните **стоя**. Так Ваш голос будет звучать увереннее.
- 6) **Разговаривая по телефону, улыбайтесь**. Это единственный мимический жест, который передается по телефону.

Определить цели

Точно определите, чего Вы хотите добиться своим телефонным звонком. Вы хотите договориться о личной встрече? Или Вы просто собираете информацию? Очень редко сделка осуществляется непосредственно по телефону. Если речь идет о встрече, Вам не нужно объяснять детали, Вы хотите только заинтересовать.

Предложите пользу

Не пытайтесь превозносить качества своих продуктов. Лучше опишите пользу, которую могут принести Ваши товары потенциальному покупателю.

Произведите хорошее

впечатление

Как и в любом другом процессе совершения сделки, важно уметь строить отношения с собеседником. Не жалейте времени на то, чтобы назвать свое имя и фирму и поприветствовать собеседника. Улыбайтесь, разговаривая по телефону! Ваша улыбка будет замечена и передаст хорошее настроение клиенту.

Стимулируйте сами себя

Закрепите результаты своих телефонных звонков и визуализируйте свои успехи. Если Вы однажды разгадаете игру чисел, то уже не так легко будет сбить Вас с пути, и Вы даже начнете получать удовольствие, занимаясь поиском клиентов по телефону.

Дополнительную информацию по теме «поиск клиентов по телефону» Вы можете получить, приняв участие в семинарах **BEITRAINING**® по продажам.

Цитата месяца:

„Улыбка, которую ты подаришь, вернется к тебе.“

(Индийская поговорка)

ESW (Зч.)	- 01.04.2010 - 29.04.2010
REP	- 07./08./09./ 12./13.04.2010
QSS	- 20./27.04.2010
CFS	- 21./28.04.2010
LYT-BBB	- 23./24.04.2010

„Мало, но я понимаю, что это связано со временем. Форма проведения семинара очень приятная и продуктивная.“

Юрий Кожанов

ООО Хеметалл Россия;
участник ESW®, 17.03.2010



Moscow City

Россия
119435 г. Москва
ул. Малая Пироговская д. 5,
офис 322
Phone: +7 495 775-04-99
info@bei-training.ru
www.bei-training.ru

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)

ESW (34.) - 01.04.2010
- 29.04.2010

REP - 07./08./09./
12./13.04.2010

QSS - 20./27.04.2010

CFS - 21./28.04.2010

LYT-BBB - 23./24.04.2010

„Zu wenig, doch ich verstehe, dass dies mit dem Zeitrahmen zusammenhängt. Die Form der Durchführung des Seminars ist sehr angenehm und produktiv.“

Jurij Koshanow

OOO Chemetall Russia;
Teilnehmer ESW[®], 17.03.2010



Moscow City

Россия
119435 г. Москва
ул. Малая Пироговская д. 5,
офис 322
Phone: +7 495 775-04-99
info@bei-training.ru
www.bei-training.ru