

Tipps für den Verkauf: An der Sekretärin vorbeikommen



Eine Sekretärin hat die Aufgabe, ihren Chef vor unerwünschten Anrufern abzuschirmen. Als Führungskraft haben Sie vermutlich auch mit Ihrer Sekretärin abgesprochen, nach welchen Regeln sie Anrufe handhaben soll. Auf der anderen Seite haben Sie vielleicht Vertriebsmitarbeiter, für die es eine besondere Herausforderung darstellt, von der Sekretärin zum Entscheidungsträger durchgestellt zu werden. Allen, die wissen wollen, wie sie den

Gesprächseinstieg am Telefon am besten gestalten und wie sie es schaffen, an der Sekretärin vorbeizukommen, ist dieser Newsletter gewidmet.

1. Begrüßung und Vorstellung

Beginnen Sie mit einem Gruß und nennen Sie dann den Namen Ihrer Firma und Ihren Namen. Um besser verstanden zu werden, ist es sinnvoll, zuerst den Nachnamen zu nennen, um ihn dann gemeinsam mit dem Vornamen zu wiederholen. Beispiel: „Guten Tag, Firma ABC, mein Name ist Mustermann, Frank Mustermann.“ Achten Sie auf Ihre Stimme und Aussprache. Tipps dazu finden Sie im gelben Kasten.

Ihre Stimme am Telefon

- Sprechen Sie langsam.
- Sprechen Sie tiefer. Eine tiefere Stimme schafft mehr Vertrauen.
- Sprechen Sie deutlich.
- Lächeln Sie am Telefon. Man hört es.
- Telefonieren Sie im Stehen. Das gibt Ihrer Stimme mehr Selbstvertrauen und Dynamik.

2. Fragen Sie nach Ihrem Gesprächspartner

Bereiten Sie sich gut auf das Telefonat vor, damit Sie gezielt nach dem richtigen Ansprechpartner fragen können.

3. Anliegen und Nutzen nennen

In der Regel wird die Sekretärin dann fragen, um was es geht. Was Sie jetzt sagen, ist sehr wichtig. Dieser Satz muss das Eis brechen. Sie brauchen eine Antwort, die nicht zuviel verrät, Neugier weckt und einen Nutzen verspricht. Beispiel: „Es geht um wichtige Informationen im Bereich..., die Ihrem Chef ... erleichtern.“ Sagen Sie der Sekretärin nie, dass Sie ihr das Anliegen nicht erklären können oder wollen, denn damit blockt sie sofort ab.

Erklärt Ihnen die Sekretärin, dass Ihr Ansprechpartner nicht erreichbar ist, dann fragen Sie, wann sie ihn am besten erreichen können und vereinbaren Sie einen verbindlichen Termin für einen erneuten Anruf. Eventuell wird die Sekretärin Ihnen auch einen Rückruf in Aussicht stellen.

4. Folgeanruf

Wenn Sie wieder anrufen, weil Sie einen versprochenen Rückruf nicht erhalten haben, müssen Sie versuchen, die Sekretärin zu Ihrer Verbündeten zu machen. Sprechen Sie die Sekretärin mit Namen an und zeigen Sie Verständnis für Ihre Situation: „Ich weiß, dass Sie Herrn ... nicht stören dürfen, aber ich habe wirklich wichtige Informationen.“ Oder: „Was würden Sie mir raten, wie kann ich Herrn ... am besten erreichen?“ Sie können auch anbieten, nach 17 Uhr anzurufen, weil Ihr Ansprechpartner dann vielleicht mehr Zeit hat und dabei um die Durchwahl bitten. Bleiben Sie immer freundlich! Die Dame macht nur ihren Job und Sie werden sie vielleicht noch öfter am Apparat haben.

Mehr zum Thema Verkaufstechniken vermitteln wir in unseren **BEITRAINING**[®] Verkaufsseminaren. Sprechen Sie uns an!

Zitat des Monats:

„Wer etwas verkaufen will, muss die Sprache beherrschen. Aber wer etwas kaufen will, den versteht jedermann.“

Gabriel Garcia Márquez

TRAININGSKALENDER

Termine (auszugsweise):

6. Oktober 2011 – Aufbau eines starken Arbeiterteams (LYT-BYT)

11. + 12. Oktober 2011 - Kundenorientierte Dienstleistung (CFS)

14. Oktober 2011 – Motivation und Mitarbeiterbindung (LYT-MRP)

18. + 25. Oktober 2011 – Effektive Eigenorganisation (POP)

20. + 21. Oktober 2011 – Professionelle Verkaufstechniken (ESS)

14. Oktober 2011 – Motivation und Mitarbeiterbindung (LYT-MRP)

28. Oktober 2011 – Professionelle Einarbeitung neuer Mitarbeiter (LYT-EOM)

7. November 2011 – Professionelle Kommunikation am Telefon (BTT)

ab 25. November 2011 – Strategische Unternehmensplanung (BYB)

13. + 14. Dezember 2011 - Kundenorientierte Dienstleistung (CFS)

Weitere Termine auf Anfrage



Sabine + Jochen Kassel GbR
In den Seewiesen 26 (im TZ)
89520 Heidenheim
Fon: 07321-98 71 10
Fax: 07321-30 49 43

www.bei-training.de/ostwuerttemberg
ostwuerttemberg@bei-training.de