

## Tipps für den Verkauf: Die Sekretärin – Ihr Tor zum Chef



Eine Sekretärin hat die Aufgabe, ihren Chef vor unerwünschten Anrufern abzusichern. 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 ihre Hilfe vielleicht noch öfter brauchen.

Mehr zum Thema Verkaufstechniken vermitteln wir in unseren **BEITRAINING**<sup>®</sup> Verkaufsseminaren. Sprechen Sie uns an!

**Bildquelle:** aboutpixel.de / Geschäftsfrau 3 © Konstantin Gastmann

### Zitat des Monats:

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

*Gabriel Garcia Márquez*

### **BEITRAINING**<sup>®</sup> verbessert sich erneut im Ranking der Top 100 Franchisesysteme

Alljährlich veröffentlicht das Business-Magazin Impulse das Ranking der besten Franchisesysteme. 2009 tauchte **BEITRAINING**<sup>®</sup> erstmals auf Platz 91 auf, 2010 kletterte es auf Platz 80 und konnte sich im diesjährigen Ranking auf Platz 72 verbessern.



„Wir freuen uns über diese Verbesserung, zumal wir nun der bestplatzierte Anbieter von beruflicher Weiterbildung sind“, meint dazu Andreas C. Fürsattel, Geschäftsführer der Nürnberger Systemzentrale. „Wir freuen uns auch über das gute Abschneiden von Franchisesystemen, die im Bereich Weiterbildung eng mit uns zusammenarbeiten. Von den Top 100 Franchisesystemen sind 10 Kunden von **BEITRAINING**<sup>®</sup> und nehmen unsere Unterstützung und Beratung im Bereich Weiterbildung in Anspruch.“

Die Franchise-Bestenliste finden Sie in der Ausgabe 9/2011 von Impulse. Das Heft ist derzeit im Zeit-schriftenhandel erhältlich.


**BEITRAINING**<sup>®</sup>  
 BUSINESS EDUCATION INTERNATIONAL  
 AUSTRIA

Hirschstettner Str. 89/H8

A – 1220 Wien

Tel.: +43-699 19 97 12 50

Fax: + 43-1 99 71 64 81 1

austria@bei-training.at

www.bei-training.at