



## Die 6 wichtigsten Telefontipps

Wie im Blog-Artikel „Hilfe, ich leide an Plastikallergie!“ <http://goo.gl/1DTLzp> beschrieben, gibt es kaum etwas Wichtigeres für die **erfolgreiche Kundengewinnung und -bindung (!)**, als zu telefonieren. Wer dabei Hemmungen hat und lieber E-Mails oder SMS verschickt, wird früher oder später feststellen, dass das eine das andere nicht ersetzen kann.

Schon mit ein paar **einfachen Tipps** gelingt es aber auch Menschen mit „Plastikallergie“, ihr Telefon gezielt für die Akquise einzusetzen und den „heißen Draht“ zum Kunden immer – und mit zunehmender Übung immer besser – „warm zu halten“.

### 1. DAS TUN IST ENTSCHEIDEND

Du bist sehr damit beschäftigt das Telefonat vorzubereiten, im Internet nach Leitfäden zu recherchieren, nachzulesen, was Experten empfehlen und dir deinen Text zurechtzulegen? Lass das: RUF AN!

Bestimmt hast du hundert gute Gründe, nicht anzurufen. Der Kunde hat gesagt, er ist nicht Zuhause? Hat keine Zeit? Ist in einer Besprechung? Womöglich im Urlaub? Egal: RUF AN!



**TIPP: Verschwende deine Zeit nicht mit endlosen Vorbereitungen oder Ausreden. Der größte Fehler, den du machen kannst, ist nicht, das Falsche zu sagen oder den falschen Zeitpunkt zu wählen, sondern niemals anzurufen!**

### 2. BEGINNE MIT EINER FRAGE

Wenn du dir schwer tust beim Gesprächseinstieg, eine Frage passt immer! Sie hat den Vorteil, dass du deinen Gesprächspartner zum Reden anregst und selbst Zeit gewinnst zu überlegen, was du als nächstes sagen (fragen) kannst.

Nur durch Fragen erfährst du etwas über Wünsche und Bedarf deines Kunden. Je „offener“ du die Frage anlegst, umso besser.



**TIPP: Frage nicht, „Störe ich?“ oder „Wo sind Sie gerade?“ Damit legst du dem anderen die Ablehnung des Gesprächs quasi in den Mund, obwohl du genau das Gegenteil erreichen willst!**

### 3. MACH DIR NOTIZEN

Notizen haben viele Vorteile für dich, überhaupt dann, wenn du zur eher geschwätzigen Sorte gehörst. Wenn du aufschreibst, was dein Kunde sagt, merkst du schnell, was ihm wichtig ist. Außerdem gewinnst du Zeit, verlangsamt dein Redetempo und erkennst mögliche Strategien.



**TIPP: Mach dir Notizen und nutze sie strategisch. Das bedeutet, du wiederholst, was dein Gesprächspartner gesagt hat und ziehst positive Schlüsse daraus!**

# K-PUNKT

## 4. BEDANKE DICH NICHT

Bestimmt hast du auch als Kind gelernt, immer brav danke zu sagen, wenn du von Erwachsenen etwas bekommen hast. Dieses Verhalten hat sich fest verankert und wir bedanken uns heute oft, auch wenn es gar nicht angemessen ist.

In einem Kundengespräch ist das Danke eine besonders heikle Sache. Wer sich häufig bedankt, verliert die „Augenhöhe“ zum Gesprächspartner – so wie früher im Verhältnis Kind-Erwachsener.



**TIPP: Bleib auf Augenhöhe mit deinem Kunden. Bedanke dich nur, wenn du eine Einladung, ein Kompliment oder Ähnliches bekommst. Sag *statt* „Danke für das Gespräch“ → „Es war angenehm, mit Ihnen zu sprechen“ oder „Schön, dass wir uns unterhalten konnten.“**

## 5. DAS ZIEL IST DAS ZIEL

Ein großes Hindernis für erfolgreiche Telefonate ist, kein klares Ziel für das Gespräch zu haben UND dieses auch zu kommunizieren!

Denk an „Fehldiagnose Nr. 1: Das Telefon ist zum Plaudern da“ ➡ <http://goo.gl/1DTLzp>. Bei der Akquise ist das oberste Ziel deines Anrufs, einen Termin zu vereinbaren. Nicht mehr, aber auch nicht weniger. Angenommen, dein Gesprächspartner hat es eilig: Lange Erklärungen über dich/ dein Produkt – wie oft von Call Centers angewendet – oder private Plaudereien mögen nett gemeint, aber unpassend sein.



**TIPP: Stelle schon zu Beginn des Gesprächs klar, worum es geht, z. B. „Der Grund meines Anrufs ist ...“, und mache deinem Kunden konkrete Terminvorschläge. Wenn dann noch Zeit zum Plaudern bleibt, fein. 😊**

## 6. HINTERLASSE EINE NACHRICHT

Was, wenn niemand abhebt? Zugegeben, Nachrichten auf einem Anrufbeantworter oder einer Mobilbox zu hinterlassen ist gewöhnungsbedürftig aber wichtig. Auch wenn du als „Plastikallergiker“ geradezu erleichtert bist, wenn das passiert; einfach abzuwarten, bis eventuell ein Rückruf kommt, ist nicht ratsam. Zeig dem Kunden, dass er und das Anliegen dir wichtig sind!



**TIPP: Wenn der Kunde nicht erreichbar ist, hinterlasse immer eine kurze Nachricht, z.B. „Guten Tag, Herr Kunde, hier spricht ..., bitte um einen Rückruf.“ Schicke zusätzlich ein SMS mit demselben Inhalt für den Fall, dass dein Kunde die Mitteilung nicht abhört oder keine Mobilbox eingerichtet hat.**

Wenn du noch mehr Unterstützung bei der Telefon-Akquise oder im Umgang mit deinen Kunden haben möchtest, stehen wir dir gerne zur Verfügung ➡ <http://k-punkt.eu/kontakt/>.

Lerne täglich dazu und nutze den K-PUNKT Club auf ➡ <http://www.kpunktclub.com/> für deinen Erfolg.