



DEIN ARBEITSHEFT

In 5 Schritten sicher durch die Telefonakquise

Bau dir deinen eigenen Gesprächsleitfaden. Ein Schritt nach dem anderen, mit Platz für deine Antworten.

Christina Bodendieck

christinabodendieck.de

Bevor du loslegst

Du nimmst deine Kundengewinnung selbst in die Hand. Der Hörer liegt bereit, der Wille ist da. Und trotzdem sitzt da dieses Zögern, kurz bevor du die erste Nummer wählst. Das kenne ich, und fast alle, mit denen ich arbeite, kennen es auch.

Dieses Heft nimmt dir das Zögern. Fünf Schritte, die aufeinander aufbauen. Du gehst sie der Reihe nach durch und trägst deine Antworten direkt ein.

Leg dir einen Stift bereit. An jedem Schritt ist Platz für deine Notizen. Am Ende hältst du deinen eigenen Gesprächsleitfaden in der Hand, in deinen Worten.



SCHRITT 1

Verschaff dir einen Überblick

Bevor du irgendetwas veränderst, schau erst mal hin, wo es gerade hakt. Vielleicht kommst du gar nicht erst durch. Vielleicht darfst du nur eine E-Mail schicken. Vielleicht läuft das Gespräch gut an und versandet dann.

Ich habe früher genau an dieser Frage angesetzt. Ich habe mir angesehen, an welcher Stelle meine Telefonakquise stockte, und mir genau diesen einen Punkt vorgenommen. Danach liefen meine Gespräche spürbar besser. Mach es genauso: Finde die Stelle, an der es bei dir klemmt. Dort fängst du an.

DEINE NOTIZEN

An welcher Stelle im Gespräch komme ich am häufigsten nicht weiter?

.....

Was passiert direkt davor?

.....

Welchen einen Punkt nehme ich mir als Erstes vor?

.....

2

SCHRITT 2

Deine innere Haltung zum Verkauf

Der Hörer wird schwer, wenn die Angst vor einem Nein mitwählt. Das höre ich von fast allen, mit denen ich arbeite. Und es ist selten die Angst vorm Verkaufen. Es ist die Angst vor der Zurückweisung.

Ein Nein am Telefon meint nie dich als Mensch. Es meint dein Angebot in diesem einen Moment. Sag dir das vor jedem Anruf.

Denk an dein erstes Mal auf dem Fahrrad. Wacklig, ein paar Stürze, dann lief es. Deine Telefonakquise braucht genau dieses Stützrad. Dein eigenes kleines Skript gibt dir Halt, damit dich das erste Nein nicht aus der Kurve wirft.

Schau dir an, was du übers Verkaufen glaubst. Hier darf alles raus, von „Ich will niemandem etwas aufschwätzen“ bis „Verkaufen habe ich nicht nötig“. Kenne diese Sätze zuerst. Danach kannst du sie austauschen.

DEINE GLAUBENSSÄTZE

Verkauf ist für mich ...

.....

Beim Verkaufen denke ich ...

.....

Was glaube ich, denkt der Kunde über mich?

.....



SCHRITT 3

Wer ist der Glückliche? Deine Zielkunden

Wen siehst du vor dir, wenn du an deine Wunschkunden denkst? Mal ihn dir so genau wie möglich aus. Du willst ihm etwas anbieten, das zu seiner Lage passt.

Versetzt dich in seinen Alltag. Was hat er den ganzen Tag zu tun? Wo drückt bei ihm der Schuh? Je genauer du das weißt, desto leichter findest du den einen Satz, der ihn am Telefon aufhorchen lässt.

DEIN ZIELKUNDE

Wer ist mein Zielkunde?

.....

In welcher Situation steckt er gerade?

.....

Womit kann ich ihn am besten unterstützen?

.....



SCHRITT 4

So geht's gut los: dein Einstieg

Am Telefon musst du nichts verkaufen. Du weckst Interesse, mehr nicht. Nimm dir den Druck raus. Ruf dir vor dem Wählen dein letztes gutes Gespräch in Erinnerung, das hebt deine Stimme, bevor du „Guten Tag“ sagst.

Womit steigst du ein? Denk an dich selbst: Wann wirst du bei einem Fremden hellhörig? Bei jemandem, der erzählt, wie toll er ist? Oder bei jemandem, der dir eine Lösung für dein Problem zeigt?

Ein Beispiel: Du bietest Webseiten-Optimierung an. Dein Gegenüber will vielleicht ...

- besser gefunden werden
- mehr Anfragen bekommen
- mehr verkaufen

Genau da setzt dein erster Satz an. Zeig ihm eine Lösung für seine Lage.

DEIN ERSTER SATZ

Welche Aufgaben hat mein Zielkunde jeden Tag?

.....

Was will er verändern oder verbessern?

.....

Mit welchem ersten Satz treffe ich genau das?

.....

5

SCHRITT 5

Bedarf ermitteln: was will dein Kunde wirklich?

Du hast deine Ansprache auf den Kunden abgestimmt und dein Angebot vorgestellt. Jetzt entscheidet er, ob es für ihn passt. Bleib offen. Frag ihn nicht platt, ob ihn dein Angebot interessiert. Frag lieber, welcher Punkt ihn daran interessiert.

Irgendwann kommt ein „aber“. Kein Budget, kein Bedarf, schon jemand an Bord. Das ist normal. Ein Einwand zeigt dir, dass dein Kunde abwägt, und er zeigt dir, wo der Schuh drückt.

Frag nach, bleib interessiert. Mit guten Fragen findest du heraus, was hinter dem Zögern steckt. Dafür eignen sich alle W-Fragen. Eine lass weg: das „Warum“. Es drängt dein Gegenüber in die Rechtfertigung.

DEINE FRAGEN AN DEN KUNDEN

„Wie ist die Situation im Moment für dich?“

.....

„Wie löst du das aktuell?“

.....

„Was hast du bisher versucht?“

.....



BONUS-TIPP

So überwindest du die Barriere im Vorzimmer

In größeren Firmen sitzt oft eine Telefonzentrale davor. Sie trennt Wichtiges von Unwichtigem. Diese Hürde nimmst du mit Klarheit.

Lass den Konjunktiv weg. „Ich hätte gern Frau Schulz gesprochen“ klingt zaghaft. Sag es direkt: „Frau Schmidt, bitte verbinden Sie mich mit Herrn Meier.“

Leg dir vorher einen Anknüpfungspunkt zurecht. Ein zugesandtes Infomaterial. Ein früherer Kontakt. Ein aktueller Anlass, den du recherchiert hast. So hast du einen guten Grund parat, bevor die Frage kommt.

Zum guten Schluss

Du hast jetzt fünf Schritte und deinen eigenen Leitfaden. Der nächste Anruf fällt dir leichter, weil du weißt, was du sagst und wen du erreichst.

Du kommst an einer Stelle nicht weiter?

Dann lass uns sprechen. In einem Kennenlerngespräch schauen wir gemeinsam, wo dein Gespräch gerade klemmt und wie du es löst.

Kennenlerngespräch vereinbaren

christinabodendieck.de/kontakt-christina-bodendieck



Viel Erfolg beim Telefonieren,
Christina Bodendieck