

SCHÖN, DASS DU DA BIST!

**TEAMAUFBAU-TRAINING
TERMINVEREINBARUNG
AM TELEFON**





Ziel des Trainingsmoduls

- Du kennst die wichtigsten Kommunikations- und Telefonregeln.
- Du hast einen klaren Leitfaden.
- Du planst konkrete Zeitfenster für regelmäßige Telefonaktionen.



Telefonieren – Warum?

- Das Telefon verbindet weltweit
- Ohne Anrufe
keine Schmuckpräsentation
keine Geschäftspartner



Telefonieren – Warum?

Kundenbindung ist entscheidend

- Es ist 3 x schwerer einen neuen Kunden zu gewinnen, als einen bestehenden Kunden zu behalten
- 1 zufriedener Kunde bringt 3 neue Kunden
- 1 unzufriedener Kunde lässt Dich 10 neue Kunden verlieren



Einflussfaktoren der Kommunikation

Kommunikation wird beeinflusst zu

- 7 % über Worte
- 38 % über die Stimme
- 55 % über nonverbale Kommunikation

Beim Telefonieren beeinflusst...

- **Stimme zu 85 %**
- **Worte zu 15 %**

...den emotionalen Entscheidungsprozess

→ **Das Erfolgsrezept heißt Begeisterung.**



Wichtig beim Telefonieren ist...

- die persönliche Einstellung
- Kleidung
- Sprache & Körpersprache
- Immer dabei: Terminkalender, Katalog, Stift, Gesprächsleitfaden
- Informationen zum Angerufenen:
Was hat er/sie bislang gekauft?
Welche Wehwehchen gab es zu lindern?
Hat er/sie Interesse am Geschäft gezeigt?
Etc.



Körpersprache

- Lächeln!
- Aufrecht sitzen
- Keine Hintergrundgeräusche (nicht essen, trinken, rauchen, ruhige Umgebung)



Wie spreche ich?

- Stimme: ruhig, motivierend, nicht hektisch
- Langsam, deutlich und laut genug sprechen
- Nicht zu viele Informationen
- Verständlich formulieren
- Positiv sprechen
- Immer nur eine Frage stellen
- Sprechpausen einlegen



Leitfaden Telefongespräch

- Anruf vorher ankündigen
- Bei der Schmuckpräsentation
- Am Messestand

- Gute Gelegenheit:
beim Ausfüllen des Kundenbelegs



Leitfaden Telefongespräch

Ziel des Telefonats festlegen!

- 1:1 Gespräch
- Schmuckpräsentation
- Produktverkauf
- Empfehlung



Leitfaden Telefongespräch

Schritte des Telefongesprächs

- Kunden abholen
- Nutzen aufzeigen
- Fragen und Einwände behandeln
- Termin mit Alternativfragen vereinbaren
- Mitentscheider erfragen
- Zusammenfassung



Leitfaden Telefongespräch

Begrüßung I:

- Begrüßt den Angerufenen mit Namen
- Nennt Euren Namen und die Firma
- Vergewissert Euch, dass die von Euch gewünschte Person am Telefon ist.
- „Mein Name ist Maria Mustermann von der Firma..“



Leitfaden Telefongespräch

Begrüßung II:

- Macht eine Sprechpause nach der Nennung Eures Namens und Eurer Firma.
- „Haben Sie einen Augenblick Zeit für mich?“
- Bonus: Euer Kunde fühlt sich nicht überfallen, weil er den Gesprächsverlauf selbst beeinflussen kann. Er kann sich kurz sammeln, um bei Euch zu sein.



Leitfaden Telefongespräch

Grund des Anrufs I:

- „Ich rufe Sie aus zwei Gründen an.“
(kein bla bla)
- Erster Grund: Gekaufte Produkte / Schmuck und Wellness-Artikel

Wie fühlt es sich an?

Fragen klären

(nicht: „Sind Ihre Schmerzen weg?“ !)



Leitfaden Telefongespräch

Grund des Anrufs II:

- **Weiterbuchung Party/Präsentation**
Beispiel: „Wir haben schon über eine Schmuckpräsentation bei Ihnen gesprochen – Wann machen wir eine bei Ihnen?“
- **Geschäftspartner werden**
Beispiel: „Die Schmuckpräsentation bei Ihnen war sehr schön und Sie waren so eine begeisterte Gastgeberin. Ich würde mich gerne mit Ihnen zusammensetzen, um mit Ihnen über noch weitere Möglichkeiten der Zusammenarbeit bei EX zu sprechen.“
- **Empfehlungen geben**
Beispiel: „Wir sind in der Erweiterung des Geschäftsfeldes und möchten Menschen die Möglichkeit bieten, eine berufliche Veränderung / ein Zusatzgeschäft bei uns kennenzulernen. Wen kennen Sie, der dafür in Frage kommt?“



Leitfaden Telefongespräch

Fragen und Einwände

- Argumente für eine Präsentation können sein: Gastgebergeschenk
- Ich frage mal im Bekanntenkreis nach: Bleistifftermin
- Im Moment nicht:
„Wann ist der richtige Zeitpunkt?“
- Ich kenne niemanden:
Mit Gästeliste arbeiten



Leitfaden Telefongespräch

Fragen und Einwände

- Einwände sind Kaufsignale oder Wegweiser
- Einwände zeigen, was den Gesprächspartner noch von einem „ja“ abhält
- Grundeinstellung ist immer:
Ich freue mich, wenn Du dabei bist -
aber es geht auch ohne Dich!



Leitfaden Telefongespräch

Alternativfragen

- Die Alternativfrage ist eine geschlossene Frage, denn sie gibt eine der möglichen Lösungsmöglichkeiten vor. Damit verhindern Sie ein Nein und lassen Ihrem Gesprächspartner die Wahl:
- „Passt es Ihnen nächste Woche besser am Dienstag oder am Donnerstag?“
- „Ich könnte um 16:30 Uhr und um 18:00 Uhr. Welcher Termin passt Ihnen besser?“



Leitfaden Telefongespräch

Mitentscheider

- Bei der Terminvereinbarung direkt nach Mitentscheidern (Ehemann, Frau, Vater, Schwester, Freund...) fragen
- „Macht es Sinn, dass noch jemand bei dem Gespräch dabei sein sollte? z. B. Ihr Mann?“
- Diese Frage stellen wir immer erst NACHDEM der Termin vereinbart ist. Wenn Ihr vorher fragt, kommt kein Termin zustande, weil der Termin dann erst abgestimmt werden muss. Ist der Termin vereinbart, wird er fast immer passend gemacht und in den wenigen anderen Fällen wird er verschoben.



Leitfaden Telefongespräch

Zusammenfassung & Verabschiedung

- Wann, wo, mit wem?
- „Prima, dann sehen wir uns am Mittwoch, 14.05. um 15:45 Uhr im Café an der Turmwache. Ich freue mich!“



Zu Hause telefonieren

- Viele berufstätige Menschen haben eine begrenzte Zeit zum Telefonieren.
- Lösung: Zeit- und Zielemanagement



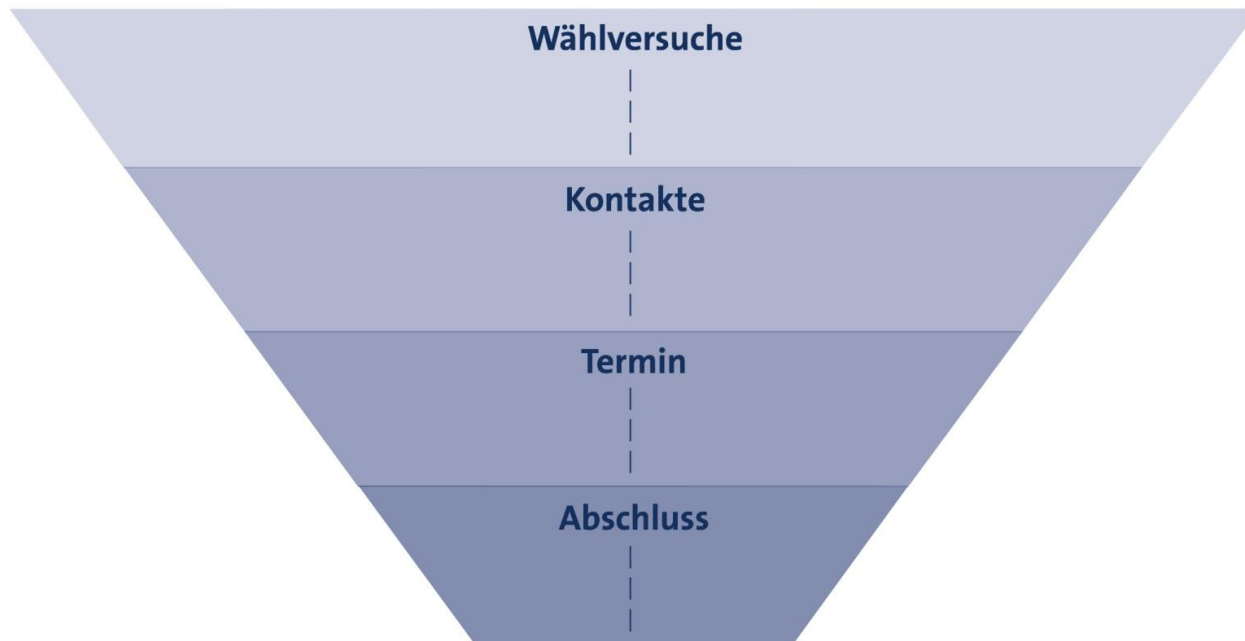
Zu Hause telefonieren

Macht Euch bewusst:

- Wo sind Zeiträuber, die ich eliminieren kann?
- Wo liegen meine Prioritäten?
- Welche Tätigkeiten kann ich delegieren?
- Was kann ich optimieren?
- Worauf kann ich verzichten?
- Wann ist das beste Zeitfenster für regelmäßige „Telefonaktionen“

Ziel: mehr Zeit zum Telefonieren!

Gesetz der großen Zahlen





Mach's einfach!

- Ziel: Gewohnheiten/Rituale entwickeln
- Telefonakquise lebt von der Wiederholung!
- Je öfter Ihr telefoniert, desto besser und selbstsicherer werdet Ihr.
- Ihr solltet pro Woche eine feste Anzahl von Stunden telefonieren.
- Nur so – durch die Wiederholung – wird Telefonakquise erfolgreich.



**Schön, dass du dabei warst
und weiterhin viel Erfolg!**