



Telefonakquise Leitfaden

7 wichtige Punkte zur Vorbereitung

Die Telefonakquise, ein kommunikativer Überfall, die den Kunden Zeit kostet. Mache daher für Deinen Kunden eine lohnende Investition daraus. Diesen Leitfaden entsprechend anpassen und dann durcharbeiten wie ein Drehbuch, um diese Rolle perfekt zu beherrschen.

1

Das richtige Mindset: Stelle Dich auf die Akquise ein und überlege Dir, welches Ziel Du bei Deinem Kunden verfolgst. Was möchtest Du erreichen? Umsatz als alleiniges Ziel ist meist unzureichend. Es ist sehr wichtig sich vorher zu überlegen, ob ein Webtermin, ein Präsenztermin oder ein Kauf das Ergebnis des Calls sein soll. Bringe Dich in eine angenehme Position und Haltung.

2

Auf die Stimmlage achten. Spiele das gerne mal mit einem Kollegen durch. Eine höhere Stimme klingt eher wie eine Frage, eine mittlere Stimmlage wird als Aussage wahrgenommen. Eine tiefere Stimme hingegen klingt wie ein Befehl. Nimm einen Satz wie: „Wann hätten Sie Zeit?“ und spiele das mal mit einem Kollegen durch. In der Akquise wollen wir etwas erreichen. Daher sollte die tiefe Stimme mit etwas Feingefühl eingesetzt werden.

3

Um die Ziele zu erreichen, die man sich vorgenommen hat, ist eine Struktur und ein Plan unerlässlich. Hierzu dient in den Anfängen oder bei gänzlich neuen Themen ein Telefonleitfaden. Dieser gibt Halt und einen roten Faden.

7 wichtige Punkte zur Vorbereitung

4

Die Devise muss lauten: Interessieren und nicht informieren. Vermeide unter allen Umständen den Kunden mit Informationen zu erschlagen, sondern mache ihn durch gekonnte Fragestellungen neugierig.

5

Zuhören. Gebe Deinem Kunden das wertvollste was Du hast: Deine ungeteilte Aufmerksamkeit!

6

Du solltest Dein Produkt oder Deine Dienstleistung mindestens so gut beherrschen, dass Du mit Standardeinwänden, wie „zu teuer“ umgehen kannst.

7

Anrufbeantworter immer besprechen!

Meldeformeln & Beschreibung eines kurzen Inbound Calls

Inbound (Kunde ruft an):

Als erstes kommt der Gruß, dann das Unternehmen und im Anschluss der Name.

„Guten Morgen und herzlich willkommen bei der YodaConsult. Mein Name ist Jürgen Dagutat.“

„Freut mich, dass ich Ihnen helfen kann, wie ist Ihr Name?“

„Welche Produkte nutzen Sie aktuell von uns?
(Wenn es ein Neukunde ist, wird er es schon sagen)

Möglichst oft den Namen des Kunden wiederholen wie, „also Herr Hauser, ich mache mich da mal schlau für Sie. Unter welcher Nummer erreiche ich sie am besten, Herr Hauser? Wie ist Ihre E-Mail Adresse?“

„Ich fasse noch einmal kurz zusammen, Herr Hauser. Sobald das Produkt A wieder bei uns vorrätig ist, melde ich mich unter der Rufnummer xxx bei Ihnen, am besten am Vormittag, Herr Hauser. Habe ich es richtig zusammengefasst?“

„Ich freue mich wieder von Ihnen zu hören, Herr Hauser, tschüss.“

Meldeformeln & Beschreibung eines Outbound Calls

JD:

„Grüße Sie, Dagutat mein Name, Jürgen Dagutat, von der Firma YodaConsult.“

Variante 1: „Ich hatte bisher Kontakt mit Herrn Hauser, ist er zu sprechen?“

Variante 2: „Den Herrn Hauser hätte ich gerne gesprochen...“

Empfang:

„Hallo Herr Dagutat, worum geht es denn?“

JD:

„Ich war letztes Jahr im Austausch mit Herrn Hauser bezüglich Ihrer Telefonanlage. Wir hatten mögliche Lösungsansätze besprochen. Herr Hauser hatte sich für die Future 1 interessiert und jetzt wollte ich persönlich nochmal mit ihm sprechen.“

Empfang:

„Herr Dagutat, ich muss Ihnen leider mitteilen, dass Herr Hauser nicht mehr für diesen Aufgabenbereich zuständig ist. Ich kann Ihnen aber gerne die Durchwahl vom neuen Ansprechpartner geben. Das wäre der Herr Meier!“

JD:

„Oh ja, das ist super, vielen Dank! Da haben Sie mir sehr geholfen. Darf ich Sie bitten, mich direkt mit Herrn Meier zu verbinden? Das wäre klasse. Vielen Dank, ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag.“

Wenn er nicht da ist, alternativ: „Haben Sie einen Tipp, wann ich Herrn Meier gut erreichen kann? Ganz lieben Dank, Frau...“

Empfang:

„Danke, Herr Dagutat. Das wünsche ich Ihnen auch.“

Meldeformeln & Beschreibung eines Outbound Calls

Kontaktaufnahme neuer Ansprechpartner:

JD:

„Guten Tag Herr Meier, Dagutat mein Name, Jürgen Dagutat von der Firma YodaConsult. Wir sind ein Systemhaus, das sich um alle Themen rund um die Telefonie kümmert.

Ich hatte letztes Jahr Kontakt mit Herrn York Hauser. Ich hatte mit ihm über die Future 1 Telefonanlage gesprochen und er war sehr interessiert. Nun sagte mir Ihre Kollegin eben, dass Herr Hauser sich nicht mehr um die Angelegenheiten, was die Telefonanlage betrifft, kümmert. Zudem teilte Sie mir mit, dass Sie mein neuer Ansprechpartner wären.

Passt es gerade bei Ihnen oder wann haben Sie ein Zeitfenster für mich? Ich möchte mich und die YodaConsult bei Ihnen vorstellen, möglicherweise kann ich Sie von uns begeistern.

Passt, dann los. Passt nicht, darf ich mich diese Woche Mittwoch vormittags oder am Donnerstagnachmittag bei Ihnen melden? Ich würde uns einen Termin (Teams Sitzung) einstellen.“

Meldeformeln & Beschreibung eines Outbound Calls

Outbound Gespräch mit IT-Leiter

Einleitung wie oben...

IT-Leiter:

„Hallo Herr Dagutat, ja das stimmt... ich muss Ihnen aber gleich mitteilen, dass wir bestens versorgt sind.“

JD:

(lächeln) „Herr Meier, es freut mich, dass sie bestens versorgt sind. Wenn Sie jedoch sagen bestens versorgt (gleiches Wort (spiegeln) benutzen), welche Telefonanlage nutzen Sie aktuell? Haben Sie bereits gewechselt?“

Den Kunden sprechen lassen, sonst stochert man zu lange im Dunkeln, der Kunde erzählt...

„Sind Sie zufrieden mit Ihrer aktuellen Lösung?“

Kunde wird vermutlich ja sagen (Konsistenz)

„Herr Meier, wenn es 3 Punkte gäbe, welche Sie an Ihrer Telefonanlage noch verbessern würden, zum Beispiel Analysen - welche wären das?“

Darauf eingehen. Vermutlich ist mindestens ein Punkt dabei, den Future 1 kann :)

JD:

„Wie haben Sie aktuell die Thematik Homeoffice gelöst?“

IT-Leiter:

„Wir haben Firmenhandys - diese benutzen wir im Homeoffice.“

JD:

„Was ist Ihr Gedanke dabei? Warum haben Sie dies mit den Handys gelöst und wie gehen Sie mit den dabei entstehenden Kosten um?“

Meldeformeln & Beschreibung eines Outbound Calls

IT-Leiter:

„Wir haben uns für die Firmenhandys entschieden, weil dies die schnellste und unkomplizierteste Lösung war - es sollte schnell gehen.“

JD:

„Wie wäre Ihre Wunschlösung?“ Lass den Kunden erzählen und argumentiere dann mit Future 1 Features. (Beispiel, muss zu dem passen, was der Kunde erzählt)

„Möchten Sie gerne wissen wie eine Lösung aussehen könnte, die aus einem Guss kommt? Wir bei YodaConsult haben es folgendermaßen gelöst: Ich kann meinen Arbeitsplatz komplett mit nachhause nehmen ohne diesen physikalisch abbauen/umbauen zu müssen!“

IT-Leiter:

„Wie meinen Sie das?“

JD:

„Die Future 1 bietet eine Lösung an, die Ihnen bestimmt gefallen wird! Zum Beispiel kann ich mit einer Benutzerlizenz 4 Endgeräte anmelden. Das heißt ich habe mein Tischtelefon an meinem Arbeitsplatz. Im Homeoffice nutze ich meinen Client, die Future1App und los geht's. Egal ob ich das Tischtelefon, den Client und die mobile App nutze, ich verbrauche nur EINE Benutzerlizenz und jeder bleibt gut erreichbar.“

IT-Leiter:

„Das hört sich doch interessant an, Herr Dagutat.“

Meldeformeln & Beschreibung eines Outbound Calls

JD:

„Herr Meier unter uns...das ist wirklich nur eine Standardfunktion dieser Lösung. Nutzen Sie eine intelligente Anrufvermittlung?“

IT-Leiter:

„Wir haben zwar keine intelligente Anrufvermittlung, aber einen Empfang, der die Anrufe an die richtigen Stellen weitervermittelt.“

JD:

Die Future 1 bringt einen graphischen Scripteditor mit, mit dem Sie Ihr Callrouting so konzipieren, dass die Calls außerhalb der Arbeitszeiten und an Feiertagen vernünftig geroutet werden. Das können Sie dann selbst konfigurieren. Das Beste ist, dass Sie mit der Future 1 analysieren können, ob das Routing gut eingestellt und die Firma gut erreichbar ist. Wie viele Sprachkanäle Sie benötigen... etc. Wie viele SIP-Kanäle haben Sie denn gerade im Einsatz?“

IT-Leiter:

„40 Kanäle!“

JD:

„40 Kanäle, wow! Da kann die Future 1 Sie unterstützen - mit der Future 1 Analytics. Hier sehen Sie, wie viele Sprachkanäle Sie tatsächlich benötigen.“

IT-Leiter:

„Ahh, dass würde vielleicht unserer Geschäftsführung gefallen, die natürlich wissen will welche Abteilung wie viel telefoniert und wie ausgelastet wir telefonisch sind. Was kann man denn noch alles mit diesem Tool machen?“

Meldeformeln & Beschreibung eines Outbound Calls

JD:

„Um die Spannung beizubehalten Herr Meier, würde ich sagen lassen Sie uns doch einen Termin bezüglich einer Präsentation vereinbaren wo ich Ihnen die Future 1 und die Future 1 Analytics näher erläutere.“

IT-Leiter:

„Momentan ist es schwer einen Termin zu vereinbaren Sie wissen ja, wegen Corona...“

JD:

„Wir können das auch gerne online halten! Ich lade Sie über unser Future 1Meeting Tool ein. Was sagen Sie dazu?“

IT-Leiter:

„Mhh, eigentlich spricht nichts dagegen!“

JD:

„Wann passt es bei Ihnen besser? Mittwoch um 9 Uhr oder Donnerstag um 13.30 Uhr?“

(Du hältst den Ball, wenn beide Termine nicht passen, sagt er Dir Montag ab 11 Uhr).

„Sobald er den Termin nennt, stelle ich einen Meeting Termin ein und erkläre ihm, wie er sich einwählen kann.“

IT-Leiter:

„Geht in Ordnung, dann trage ich das in meinen Terminkalender ein!“

Meldeformeln & Beschreibung eines Outbound Calls

JD:

„Brauchen Sie nicht Herr Meier, Sie bekommen von mir ein Outlook Termineinladung!“

IT-Leiter:

„Da bin ich aber gespannt!“

JD:

„Herr Meier, in diesem Sinne wünsche ich Ihnen noch eine gute Woche und freue mich auf die Präsentation.“

(Unterlagen bekommt er auf seine Bedürfnisse abgestimmt nach! der Präsentation)

IT-Leiter:

„Machen Sie das Herr Dagutat. Ich wünsche Ihnen auch ein schönes Wochenende und bis bald.“

JD:

„Auf Wiederhören, Herr Meier.“

Hardcore-Exkurs

Wie komme ich am besten an den Geschäftsführer/
Ansprechpartner, wenn ich keinen Kontakt habe bzw. nur die -0 für
die Zentrale?

Zunächst einmal Recherche auf der Homepage des Unternehmens.
Dann am besten im Impressum den Geschäftsführer ausfindig
machen und ggf. noch Google Suche. Dann bekommt man schon
eine ganze Menge raus. Mache das mal bei uns:
<https://www.YodaConsult.de/de/impressum.html>

Dann recherchiere ein wenig nach mir. Da kann unter Umständen
schon ganz schön viel Information rauskommen. Nun weißt Du
also, dass der Geschäftsführer bspw. Dr. Olaf Müller heißt und im
Impressum steht leider nur die -0 als Durchwahl.
Versuche es dann mal mit einer naheliegenden Durchwahl, wie
bspw. die -13. Ein Gespräch könnte dann wie folgt ablaufen:

Kunde:

„Firma XY, Helmut Löffler am Apparat.“

JD:

„Mein Name ist Dagutat, Jürgen Dagutat. (Hier nicht die Firma
nennen, damit es persönlicher wirkt) Den Olaf ähm den Dr. Olaf
Müller hätte ich gerne gesprochen. Ich habe die -13 als Durchwahl
gewählt, bin ich hier nicht richtig?“

Kunde:

„Nein, Herr Dagutat, mit der Durchwahl -13 sind Sie in der
Buchhaltung gelandet.“

Hardcore-Exkurs

JD:

„Da habe ich wohl was falsch notiert, könnten Sie mir die Durchwahl von Herrn Dr. Müller geben oder am besten direkt mit ihm verbinden?“

Kunde:

„Worum geht es denn?“

JD:

„Wieso, ist er nicht da?“

Kunde:

„Das muss ich fragen, ansonsten darf ich keine Durchwahl rausgeben.“

JD:

„Es geht um ein Angebot.“

Kunde:

„Die Durchwahl lautet...

Wenn der Leitfaden sitzt, mache bitte aus Deinen eigenen Worten einen stichwortartigen Leitfaden, um am Ende die Inhalte so zu sprechen, als würden Sie Dir just in dem Telefonat spontan einfallen. :)

Noch ein paar abschließende sprachliche Tipps

„Wussten Sie schon, dass der Anteil von Videotelefonie um über 50% zugenommen hat?“

Geheimnisse in einer Fragestellung, welche von Dir beantwortet werden.

Geschlossene Fragen am Anfang stellen, die der Gesprächspartner mit einfachem Ja oder Nein beantworten kann. Telefonat soll locker werden.

Negative Antworten nicht schon vorwegnehmen.
„Hatten Sie mal Zeit in das Angebot zu schauen? Ich denke mir, dass Sie viel zu tun haben...“ Meist eine negative Antwort. Was soll der Kunde auch sagen.

Nebensätze bei Deinem Kunden beachten, wie meine Kollegin reißt mir den Kopf runter.... 😊

Wenn es die Situation zulässt, sei direkt: „Herr Hauser, ich möchte Sie gerne als Kunden gewinnen. Wie müsste denn ein Angebot...“