

Gute Zeiten | Schlechte Zeiten

Es gibt keine guten oder schlechte Zeiten, sondern nur gute oder schlechte „Telefonierer“.

Business

Montag

Klärung von
Geschäftsvorfällen

Dienstag

10.00 bis 12.00
14.00 bis 16.00

Mittwoch

10.00 bis 12.00
14.00 bis 16.00

Donnerstag

Meeting und Schulungen

Freitag

Vorbereitung auf das
Wochenende

Privat

Montag

Wochenstart

Dienstag

18.00 bis 19.30

Mittwoch

18.00 bis 19.30

Donnerstag

17.00 bis 19.30

Freitag

Vorbereitung auf das
Wochenende

Rentner

Immer 10.00-12.30



- Du bist in einem guten Zustand
- Du hast vor dem Telefonieren mehrfach intensiv gelächelt oder gelacht
- Du denkst positiv an Deinen Kunden
(Auch bei Reklamationen;
Hinter jedem Verhalten steckt immer eine positive Absicht)

5- Schritt Regel zum Telefonieren (5 B's)

1

Begegnen

2

Begeistern

3

Begründen

4

Bewegen

5

Beenden



Sprachmodelle

Tilgen

Die Tilgung (Löschen)

„Im Grunde genommen ist es immer das gleiche“

„So viel Gutes hört man da ja nicht von...“

„Geschäftspartner haben das auch probiert“.

Generalisieren

Generalisierung (Verallgemeinern)

„Wir haben keinen Bedarf“ (nie)

„Brauchen wir nicht. (niemals)

„Wir sind versorgt“ (immer)

„Wir haben da jemanden“ (für immer)

Verzerren

Verzerrung (Fantasieren)

„Ach ja, Trainings“

„Ja, ja diese ständige Mitarbeiterqualifizierung“

Begegnen

Was der Interessent über Dich wissen muss.

1. Tageszeit nennen.

(kulturelle Hintergründe beachten! Gruß Gott, Moin, Moin; Guten Tag)

2. Vorname und Name

(Mein Name ist Steffen Meier)

3. Alternative:

(Mein Name ist Meier; Steffen Meier)

4. Unternehmen Kurzform

Alles rein GmbH

Hinweise zur Körpersprache

- Lächeln das gesamte Gespräch hindurch
- Deutlich und langsam sprechen (es wird nicht besser, je schneller es vorbei ist)
- Fremdwörter und Anglizismen vermeiden.
- Den Kunden direkt ansprechen und nicht allgemein bleiben (Man, jeder)

Begründen

Was ist der Grund eines Anrufes?

1. Was ist Dein Angebot an Kunden?
2. Was ist das Geheimnis Deines Produktes / Deiner Dienstleistung.
3. Was ist der Grund Deines Anrufes?
4. Was ist der Nutzen Deines Produktes / Deiner Dienstleistung/Deines Anrufes?
5. Warum soll der Kunde kaufen / Beauftragen?

Ich rufe Sie an, weil

Ich / Wir kommen heute speziell auf sie zu, weil

Es ist uns wichtig Ihnen folgendes zu sagen:

Wie Sie gehört haben.....; sicher haben Sie schon gehört.....; Sicher ist auch Ihnen bekannt.....

ÜBUNG 05

Dein Telefonscript

Erstelle Dein eigenes kleines Script. Nutze die Informationen, die Dir dein Nachbar gegeben hat, um den Einstieg in das Gespräch zu wagen.

Denke dir einen guten Grund für den Anruf aus.
Führe dann das Gespräch.

Dein Nachbar spielt mit und dann wechselt Ihr.

Begrüßung | Kompliment | Grund Deines Anrufes

Auflösen einer Generalisierung

„Wir haben keinen Bedarf“; „Wir haben kein Interesse“; „Wir sind gut versorgt“

Agreement: Danke für die ehrliche Antwort | Gute das Sie das so sagen

Tiefe erzeugen: Wie muss ich mir das vorstellen?

Haben Sie nur im Moment oder prinzipiell keinen Bedarf?