

# Neukunden per Telefon, und wie?

## Teil 1: Neukunden per Selbst-Bewusst-Sein

Neue Kunden gewinnen am Telefon, Kalt-Akquisition: falsche Ansprechpartner, mürrische Sekretärinnen, eisige *NEINs* - Rufen Sie an, wenn Sie solche Befürchtungen haben? Ich nicht, da finde ich schnell etwas Wichtigeres, was ich tun muss.

Und falls ich doch zum Hörer greife, lassen die Befürchtungen meine Stimme unsicher klingen oder mich nicht auf dem Punkt kommen. Kein Wunder, wenn mein Gesprächspartner dann ungeduldig wird.

Wollen Sie das Telefon zur Kundengewinnung nutzen, dann schauen Sie sich zuerst Ihre Gedanken näher an. Denn innere Stimmen sind keine Realität. Es sind Meinungen, Erfahrungen, Regeln, die ich von anderen gehört und mir einverleibt habe. Schon durch dieses Bewusstmachen gewinnt in mir ein Anteil Raum, der sich etwa so anhört: *Störe ich mit einem Anruf, bei dem ich freundlich und höflich einem anderen Menschen ein gutes Angebot mache? NEIN!*

### Andere Sichtweisen

Ihr rationaler Teil hat so die Oberhand, Sie sind von Ihrem guten Angebot überzeugt. Nun liegt es an Ihrem Verhalten, wie Sie ankommen. Fragen Sie sich, wenn Sie Ihre Telefonaktion planen: *Wie möchte ich behandelt werden, wenn mir jemand am Telefon seine Leistungen anbietet? Was sollte der andere unterlassen? Wie sollte er ins Telefonat einsteigen? Wie sollte er es beenden?* Schreiben Sie sich die Antworten auf! Dann verhalten Sie sich in der Akquisition am Telefon dem entsprechend.

Entscheidend bei der Kundengewinnung am Telefon: Ihre Einstellung und Haltung sich selbst, Ihrem Produkt und Ihrem Telefonpartner gegenüber.

Wenn Sie sich als selbst-bewusster Anbieter wahrnehmen, überzeugt sind vom eigenen Angebot und den Telefonpartner wertschätzend behandeln, gehen die nächsten Schritte wie geschmiert. Die nächsten Schritte? Das ist eine gute Vorbereitung und der Sprung in das dann nicht mehr gar so kalte Wasser!

## Teil 2: Neukunden per Vorbereitung

Punkte, die helfen, Sicherheit und Professionalität zu stärken:

### Kontak Anlass

Was ist der Grund Ihres Anrufes? Ein neues Produkt, eine Kennenlern-Veranstaltung oder sind Sie neu am Markt? Notieren Sie den Kontak Anlass!

### Ziel und Rückzugziel

Was ist Ihr Ziel? Was möchten Sie erreichen? Vorsicht mit zu hohen Zielen! Gerade beim Erstkontakt. Zu hohe Ziele sind schwer erreichbar, so dass sie mehr Frust als Lust schaffen. Ein gutes Erst-Akquisitions-Ziel ist zum Beispiel, einen persönlichen Kontakt herzustellen und Unterlagen zu verschicken. Mögliches Rückzugziel: Adress-Kartei sortieren und säubern. Schreiben Sie sich Ihre Ziel und Ihr Rückzugziel auf!

### Zielgruppe

Wer sind Ihre Kunden? Wer ist Ihre Zielgruppe? Wenn Sie verschiedene Branchen als Zielgruppe haben, empfiehlt es sich, bei einer Telefonaktion den Fokus auf eine Branche zu legen. Prüfen Sie Ihre Zielgruppe(n) und notieren Sie sie!

### Adressen

Woher bekommen Sie Ihre Telefonnummern? Wenn Sie Ihre Zielgruppe kennen, können Sie Adressen kaufen, herauszusuchen aus Branchenbüchern, Internet, Datenbanken ... Je mehr Sie über ein Unternehmen wissen, umso besser können Sie ankoppeln.

### Telefon-Leitfaden

Ohne Durchwahl landen Sie bei größeren Unternehmen zuerst in der Telefonzentrale. Von dort werden Sie in das Sekretariat weitergeleitet. Dann erst erreichen Sie Ihren Ansprechpartner. Was sagen Sie an der Telefonzentrale, im Sekretariat und beim Gesprächspartner? Ein gutgemeinter

## Neukunden per Telefon, und wie?

Gesprächsleitfaden ist kein Ersatz für Gesprächssouveränität, doch er unterstützt ungemein, nicht ins Stottern zu kommen.

Bereiten sie sich auf die einzelnen Stationen vor: Fragen Sie an der Zentrale nach dem Namen des Verantwortlichen, sagen Sie im Sekretariat kurz, worum es geht, und lassen sich mit dem Gesprächspartner verbinden. Wenn Ihr Ansprechpartner zur Verfügung steht, fragen Sie, ob er einen Augenblick Zeit hat. Wenn NEIN. fragen Sie, wann der bessere Termin für einen Anruf ist. Wenn JA, bringen Sie Ihr Angebot kurz vor.

### Argumentationshilfen

Wobei unterstützt Ihr Produkt Ihren Kunden? Wieso soll Ihr Kunden gerade Sie bzw. Ihr Produkt nehmen? Was hat er aus seiner Sicht davon? Gehen Sie in die Rolle Ihrer Kunden und finden Sie gute Argumente, die Sie parat haben, wenn das Gespräch darauf kommt. Achten Sie darauf, dass Sie keine platten Sprüche bringen, sondern einen konkreten Nutzen für den Ansprechpartner. Formulieren Sie Argumentationshilfen!

### Auswertung

Wie und nach welchen Kriterien wollen Sie Ihre Telefonate auswerten? Woran erkennen Sie, ob Sie bezüglich Gesprächsführung, Leitfaden, Argumentationshilfen, Zielgruppe Veränderung oder Verbesserungen benötigen? Bereiten Sie eine Auswertung vor, nach der Sie Ihre Telefonate kontinuierlich verbessern können!

### Planung der Aktionen

Wann fangen Sie an? Bis wann haben Sie die Adressen, den Leitfaden? Was sind die nächsten Schritte und wann gehen Sie sie an? Was und welche Unterstützung brauchen Sie noch dafür? Stellen Sie einen Aktionsplan auf mit Ihrer persönlichen Zielstellung und Ihrer Zeiteinteilung!

### Der richtige Platz

Haben Sie einen Platz, von dem aus Sie in Ruhe telefonieren können? Suchen Sie sich einen geeigneten Ort und definieren Sie Zeiten, in denen Sie ungestört sind!

### Lächeln

Wie finden Sie guten Kontakt zum Gesprächspartner? Stimmen Sie sich auf die Gespräche ein – seien Sie freundlich, wertschätzend und nehmen Sie Ihren Gesprächspartner ernst, gerade auch, wenn er *NEIN* sagt! Auch wenn Ihr Gesprächspartner Ihr Lächeln nicht sieht, so hört er es doch in Ihrer Stimme.

### Und nun?

Der Aktionsplan ist längst fertig. Kontakthanlass notiert, Ziel und Rückzugziel. Auch Ihre Zielgruppe kennen Sie. Die Adressen liegen vor Ihnen, Leitfaden mit Argumentationshilfen liegen neben Zettel und Stift, daneben der Auswertebogen. Einen ruhigen Ort haben Sie ebenfalls und auch ein Lächeln auf den Lippen – worauf warten Sie noch? Los geht' s!

### Christiane Bauer

begleitet und unterstützt in der Personalentwicklung. Sie leitet Seminare und Workshops u.a. zum Kundenkontakt am Telefon. Die Akquisitions-Tipps sind selbst getestet.

Christiane Bauer PersonalEntwicklung  
Hinter den Wiesen 15  
30974 Wennigsen  
Telefon 5103-70 66 053  
E-Mail: [info@christiane-bauer.com](mailto:info@christiane-bauer.com)  
[www.christiane-bauer.com](http://www.christiane-bauer.com)