



© Dark Vectorangel - Fotolia.com

Checkliste

So gewinnen Sie Kunden am Telefon

Diese 12-Punkte-Checkliste des Unternehmer.de-Autors Christian Herlan sagt Ihnen, wie professionelle Telefonakquise aussieht und wie Sie dabei vorgehen müssen. Der Autor ist einer der drei Geschäftsführer der Unternehmensberatung Dr. Kraus & Partner, www.kraus-und-partner.de

- 1.** Bedenken Sie: Ihre (potenziellen) Kunden schließen von Ihrem Kommunikationsverhalten am Telefon auf Ihre Kompetenz. Analysieren Sie deshalb, wie die (Telefon-)Kommunikation aus Sicht Ihrer Kunden ideal gestaltet wäre. Definieren Sie Standards für das Verhalten am Telefon.
- 2.** Stellen Sie eine Erreichbarkeit während definierter Geschäftszeiten sicher. Ist dies nicht möglich, hinterlassen Sie auf Ihrem Anrufbeantworter eine konkrete Nachricht, wann sie erreichbar sind, oder leiten Sie die Anrufe an einen Büroservice weiter.
- 3.** Vermeiden Sie auf Ihrem Anrufbeantworter Formulierungen wie „Ich bin vorübergehend nicht erreichbar“. Wählen Sie konkrete Aussagen, selbst wenn das stetige Neubesprechen des Anrufbeantworters lästig ist.
- 4.** Wiederholen Sie, wenn ein Anrufer Ihnen seinen Namen und seine Kontaktdaten nennt, diese Informationen, um Missverständnisse zu vermeiden.
- 5.** Mit dem Telefon können Sie in einen Dialog mit Ihren Kunden treten. Nutzen Sie es, um eine persönliche Beziehung zu Ihren Kunden aufzubauen.
- 6.** Telefonieren Sie schriftlichen Angeboten grundsätzlich nach.
- 7.** Überlassen Sie das Nachtelefonieren nicht unqualifizierten Hilfskräften. Selbst wenn sie 30-mal abblitzen, treffen sie beim 31. Mal gewiss auf einen Gesprächspartner, der (vertiefende) fachliche Infos wünscht. Dann ist die Hilfskraft überfordert.
- 8.** Wenn Sie sich scheuen, potenzielle Kunden unaufgefordert anzurufen, dann kombinieren Sie Ihre Mailings mit Fax-Antwortkarten, auf denen die Adressaten ankreuzen können „Wünsche Rückruf“. Das erleichtert Ihnen die Kontaktaufnahme.
- 9.** Machen Sie sich vor schwierigen Telefonaten Notizen, worüber Sie mit Ihrem Gesprächspartner sprechen möchten.
- 10.** Rufen Sie (potenzielle) Kunden nie an, wenn Sie unter Zeitdruck stehen – oder gerade mit Ihrem Auto über die Autobahn rasen.
- 11.** Fragen Sie, wenn Sie die Durchwahlnummer einer Zielperson anwählen, zu Beginn des Gesprächs, ob Sie stören und zu einem späteren Zeitpunkt anrufen sollen.
- 12.** Sie sind an langfristigen Kundenbeziehungen interessiert. Nutzen Sie deshalb das Telefon aktiv, um den persönlichen Kontakt zu Ihren Kunden zu pflegen – auch wenn diese aktuell kein Bedarf für Ihre Leistungen haben.

Quelle: www.unternehmer.de