

Home / Management / Management /

## Heiß auf Kaltakquise – Teil 1: Muster brechen in der Kaltakquise – der Klick-Surr-Effekt

15 November 2012 0 Kommentare

Twittern <1 Gefällt mir +1 >2

... aus der Themenserie "Heiß auf Kaltakquise" von Tim Taxis. Teil 1: "Muster brechen in der Kaltakquise – der Klick-Surr-Effekt"

**„Kaltakquise“ – allein das Wort löst bei fast allen Vertrieblern sofort Emotionen aus, nur meist keine Positiven. Gleichzeitig ist und bleibt der telefonische Erstkontakt das effektive Mittel zur gezielten Neukundengewinnung im B2B.**

Aus Erfahrung bin ich der festen Überzeugung: Kaltakquise kann einfach und sehr erfolgreich sein. Und zudem Spaß machen – dem Anrufer und dem Angerufenen! Glauben Sie erstmal nicht? Da versteh ich Sie. Stellt sich also die Frage: Wie kann die Kaltakquise authentisch, einfach und überdurchschnittlich erfolgreich gelingen?

Das offensichtliche Geheimnis ist: Sobald Sie genau das Gegenteil von dem machen, was alle anderen tun, werden Sie ganz automatisch erfolgreich sein. Was meine ich damit? In der Praxis machen wir Vertriebler am Telefon oft genau das, was dann zu dem führt, was wir am meisten fürchten: Ablehnung und Misserfolg. Wir sind es selbst, die den Widerstand der Kunden provozieren, wenn wir mit den alten Mustern nach Schema F in die Telefonate einsteigen. Überlegen Sie einfach mal...wenn Sie selbst im Büro sitzen und angerufen werden...mögen Sie etwa Anrufe à la „Guten Tag, Müller mein Name von der Fa. XY. Ich hoffe, ich störe nicht?“ oder „Guten Tag, Müller mein Name von der Fa. XY. Wir sind ein führender Anbieter von XY und ich wollte mal fragen, ob die Möglichkeit besteht, sich vorzustellen.“? Der Kunde, egal ob Vorzimmer oder Entscheider, denkt dann automatisch 'Ach je, wieder so einer, der mir was verkaufen will' – und schon kommt sein 'Kein Interesse, keine Zeit, kein Bedarf'.

### Das Wahrnehmungsmuster der Kunden verstehen

Dieses Ursache-Wirkungs-Prinzip nenne ich den „Klick-Surr-Effekt“. Was bedeutet das? Sicher sind Ihnen noch die klassischen Kassettenrekorder geläufig. Die hatten vorne einige Tasten und auf einer stand „Play“. Jedes Mal wenn Sie „Play“ gedrückt haben (Klick), lief das eingelegte Kassettenband ab (Surr). Sehr verlässlich...

Dieser Effekt wirkt in genau derselben Weise in der Kaltakquise mit den alten Mustern nach Schema F. Denn: Nicht nur wir haben unsere Muster (in der Kommunikation), auch die Kunden haben Muster (in der Wahrnehmung). Wenn Sie mit Schema F in Ihre Telefonate starten, drücken Sie unbewusst seinen Abblock-Knopf (Klick), und direkt läuft die Kassette mit dem Band „Best of Abblocken – Greatest Hits“ ab (Surr).

Diese „Neins“ sind alles sogenannte „Ablehnungs-Neins“, also Ablehnung auf der Beziehungsebene. Der Kunde hat schlicht keine Lust auf so ein Gespräch. Dadurch ist das Telefonat meist zu Ende, bevor es überhaupt angefangen hat. Es kommt erst gar nicht zum Fachgespräch auf Augenhöhe.

### Erfolgsansatz: von Gewohntem abrücken

Vermeiden können Sie diesen automatischen Effekt, indem Sie das Gegenteil dessen machen, was die Angerufenen kennen. Dadurch öffnet er sich, er wird das Gespräch mit Ihnen als angenehm empfinden und sich mitteilen. So wird es einfach und angenehm – für Sie und den Angerufenen! Und so sind dann auch ungeahnte Erfolgsquoten in der Kaltakquise an der Tagesordnung.

Wie das genau geht, dazu finden Sie eine Fülle an konkreten Gesprächseinstiegen, Methoden und 1:1 Praxisbeispielen in meinem Bestseller „Heiß auf Kaltakquise“.

### Über den Autor:

Tim Taxis ist der Experte für nachhaltige Geschäftskunden-Akquisition und Dozent an der ESB Business School der Hochschule Reutlingen. Der diplomierte Betriebswirt war viele Jahre in verschiedenen Vertriebspositionen in der Industrie und im komplexen Dienstleistungsgeschäft tätig. 2007 gründete er sein Unternehmen Tim Taxis Trainings und zählt heute zu den renommiertesten Verkaufstrainern und Speakern im deutschsprachigen Raum. Zu seinen Kunden gehören DAX-Konzerne, klassische Mittelständler sowie internationale Marktführer. Er ist Autor des Bestsellers „Heiß auf Kaltakquise“, der 11 Monate nach Erscheinen bereits im 4. Nachdruck aufgelegt ist.



[www.tim-taxis-trainings.de](http://www.tim-taxis-trainings.de) (Trainings)

[www.tim-taxis.de](http://www.tim-taxis.de) (Vorträge)

---

### Buchtipp:

#### Tim Taxis

Heiß auf Kaltakquise

So vervielfachen Sie Ihre Erfolgsquote am Telefon

Haufe-Lexware, 2011, Auflage: 1.

230 Seiten, broschiert, € 24,80

ISBN-10: 3648019910

ISBN-13: 978-3648019917

Der erfolgreiche Erstkontakt am Telefon ist eine der schwierigsten Vertriebsaufgaben im Business-to-Business-Umfeld. Gleichzeitig ist und bleibt das Telefon der effektivste Weg zu neuen Kunden – sowohl für die Terminvereinbarung als auch das Telesales. In diesem Ratgeber verrät Ihnen einer der gefragtesten Vertriebstrainer Deutschlands die Geheimnisse der erfolgreichen Telefonakquise. Tim Taxis erläutert darin nicht nur, was es zu tun gilt, sondern vor allem auch: wie genau. So finden sich in diesem Buch eine Fülle an 1:1 Praxisfällen und Dialogbeispielen. Sie entwickeln eine neue Herangehensweise, mit der Sie sich erfrischend von anderen Anrufern abheben, weil Sie genau das Gegenteil von dem tun, was alle anderen machen. So macht Akquise Spaß: Ihnen und dem Kunden!



Tim Taxis: Heiß auf Kaltakquise

 [Twittern](#) <1

 [Gefällt mir](#)

 [+1](#) <2