



Home / Kolumnen & Co. / Themenserien /

Heiß auf Kaltakquise: Den guten Draht herstellen – Beziehungsaufbau am Telefon

22 November 2012 0 Kommentare

Twittern 1 Gefällt mir +1 2

...aus der Themenserie "Heiß auf Kaltakquise" von Tim Taxis. Teil 2: Den guten Draht herstellen – Beziehungsaufbau am Telefon

Business ist nichts anderes als die Verknüpfung menschlicher Beziehungen. Es gilt: Wenn Sie den Menschen (für sich) gewinnen, dann gewinnen Sie auch den Kunden. Deshalb kommt dem Beziehungsaufbau in jeder Vertriebsphase – und besonders der ersten, dem telefonischen Erstkontakt – eine solch zentrale Bedeutung zu.

Den folgenden Gedanken möchte ich mit Ihnen teilen: Stellen Sie sich vor, Sie hätten heute Früh ein Geschenk für Ihren Partner gekauft. Ein wunderschönes obendrein. Wenn Sie es mir jetzt zeigten, würden Sie das mit dem Satz machen „Schauen Sie mal, Herr Taxis, was mir heute Tolles verkauft worden ist!“? Wären das Ihre Worte? Nein! Sie würden vielmehr sagen „Schauen Sie mal, Herr Taxis, was ich heute Tolles gekauft habe!“ Oder? Klar, denn: Heute bekommt niemand mehr gerne etwas verkauft, sonst kommt er sich für dumm verkauft vor – aber selbst entscheiden und kaufen, das tut jeder gerne!

Fragen öffnen den Geist!

Sobald wir Verkäufer damit aufhören, nur etwas verkaufen zu wollen, erreichen wir unser Ziel sehr viel leichter und selbstverständlicher – weil wir erst gar keine Ablehnungshaltung der Kunden auslösen. Das ist der Turbo für den Beziehungsaufbau gerade auch am Telefon. Das Motto gilt: (Verkäufer-)Argumente schließen den Geist, fragen öffnen ihn. Wenn wir den Kunden für unsere Lösung öffnen wollen, gilt es vor

allem zu Beginn des Gesprächs, unsere Sagetechniken (also Produktargumente) durch Fragetechniken zu ersetzen und ihn reden zu lassen. Dadurch merkt der Kunde sofort, dass wir echtes Interesse an ihm und der für ihn besten Lösung haben – und nicht nur an unserem eigenen Abschluss. So funktioniert meiner Meinung nach Verkaufen heute, und nur so kann eine tragfähige Beziehung in der Kürze eines Telefonats und darüber hinaus entstehen. Wir haben es schließlich mit selbstbestimmten Kunden zu tun. Und das ist auch gut so.

Schluss mit Schema F!

Die folgenden Aspekte werden Ihnen dabei helfen, den Menschen am anderen Ende zu erreichen:

- Bereiten Sie sich professionell vor
- Machen Sie es anders als die anderen: Schluss mit Schema F und dem „alten Verkaufen“
- Lächeln Sie – das hört der Mensch am anderen Ende
- Begrüßen Sie den Kunden mit seinem Namen
- Verwenden Sie wo möglich immer die „Sie“-Sprache (also nicht etwa: „Was kann ich tun, damit ich den Auftrag erhalte...“, sondern „Was wünschen Sie sich von einem Partner Ihrer Wahl, so dass Sie...“)
- Achten Sie auf eine klare Aussprache und einen angenehmen Ton
- Suchen und nutzen Sie wo möglich Gemeinsamkeiten
- Zeigen Sie echtes Interesse: Fragen Sie und hören Sie aktiv zu
- Schenken Sie Ihrem Gesprächspartner 100% Aufmerksamkeit

Wie Sie einen „guten Draht“ – gerade am Telefon herstellen – und eine (er)tragfähige Beziehung zu Ihren Wunschkunden aufbauen, dazu finden Sie eine Fülle an Ansätzen, 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 (Trainings) / [!\[\]\(a870788d6ed9b8fd294b7654a8c8526b_img.jpg\)A professional headshot of Tim Taxis, a man with a shaved head, smiling warmly. He is wearing a dark blue suit jacket over a white collared shirt and a red pocket square. The background is dark and out of focus.](http://www.tim-</p></div><div data-bbox=)

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!



Bisherige Artikel der Themenserie:

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