

Home / Management / Marketing /

Heiß auf Kaltakquise, Teil 3: Machen Sie Ihren Erfolg sicher planbar – Die Quick- & Easy-Methode

29 November 2012 0 Kommentare

Twittern 0 Gefällt mir +1 2

... aus der Themenserie "Heiß auf Kaltakquise" von Tim Taxis. Teil 3: **Machen Sie Ihren Erfolg sicher planbar – Die Quick- & Easy-Methode**

„Failing to plan is planning to fail“ besagt ein bekanntes englisches Sprichwort. Und es gilt natürlich gerade im Vertrieb: Für volle Auftragsbücher brauchen Sie kein Glück – nur eine konkrete Planung im Vorfeld und deren Umsetzung im Alltag.

Speziell für Ihre Akquise-Maßnahmen empfehle ich Ihnen die Quick- & Easy-Methode auf Basis Ihrer Erfolgsquoten als praktische Planungshilfe. Damit wissen Sie im Vorfeld nicht nur, ob Ihre gewünschte Zielerreichung realistisch ist, sondern auch, welche Maßnahmen bzw. wie viele Sie dazu durchführen müssen.

Überlegen Sie sich im Vorfeld Ihrer Neukundenakquise:

- Was ist mein Ziel (Anzahl Neukunden bzw. Zusatz-Umsatz)?
- Was muss ich wann tun, um mein Ziel zu erreichen?

Sicher kennen Sie die alte Vertriebsweisheit: „Je mehr Kontakte, desto mehr Kontrakte“. Wer doppelt so viele Kunden-Kontakte hat, wird bei derselben Erfolgsquote schlichtweg doppelt so viel Ergebnis einfahren. Mal eben drauflostelefonieren bringt nämlich nicht viel. Zur Zielsetzung gehört auch zu wissen, welches Ergebnis – Termine, Angebote, Abschlüsse oder Ähnliches – am Ende einer Kampagne erzielt werden muss bzw. kann.

Relevante Aspekte für Ihre Planung mit Erfolgsquoten

Durch eine reine Telefon-Akquise-Aktion sollen vier Neukunden gewonnen werden. Der Verkäufer kennt seine persönlichen Erfolgsquoten. Falls nicht, muss er sie schätzen.

Die relevanten Aspekte sind:

- Wählversuche: jedes Anwählen einer Nummer, unabhängig davon, ob abgehoben wird bzw. wer den Anruf annimmt.
- Entscheiderkontakte: derjenige ist an der Strippe, den Sie zu erreichen versuchen
- Termin vereinbart (fällt weg bei Telefonverkauf)
- Anfrage geholt bzw. Angebot abgegeben
- Auftrag bekommen

Exemplarische Darstellung der Quick- & Easy-Methode

Bitte beachten Sie: Die folgenden Zahlen sind rein exemplarisch, keineswegs idealtypisch. Sie sollen Ihnen nur den Transfer für Ihre eigene Planung erleichtern!

Erfolgsquoten-Rechnung (Beispiel)		
Wählversuch	→ Entscheiderkontakt	25 % (= x4)
Entscheiderkontakt	→ Termin	10 % (= x10)
Termin	→ zeitnahes Angebot	33 % (= x3)
Angebot	→ Auftrag	25 % (= x4)

Die Erfolgsquoten-Rechnung zeigt: Der Verkäufer muss im Schnitt viermal wählen, bis er diejenige Person am anderen Ende hat, die er sprechen will. Bei zehn Entscheidern macht er einen Termin, und aus drei Terminen wird ein Angebot. Vier Angebote muss er im Schnitt schreiben, um einen Neukunden zu gewinnen bzw. einen Auftrag zu erhalten.

Nun kommt die klassische Planung mittels Erfolgsquoten (rückwärts!):

Das Ziel: Vier Neukunden gewinnen heißt ...

- Der Verkäufer muss 16 Angebote (AG) schreiben: 4 x 4 AG (25% Erfolgsquote).
- Dafür muss er 48 Termine wahrnehmen: 16 x 3 (33% Erfolgsquote).
- Das heißt, er muss 480 Entscheider-Telefonate führen: 48 x 10 (10% Erfolgsquote)
- und braucht dafür 1.920 Wählversuche: 480 x 4 (25% Quote)

Der Verkäufer erkennt mit der Quick & Easy-Methode, ob die Zielsetzung machbar ist. Falls ja, war dies ein wichtiger ex-ante Plausibilitätscheck. Gegebenenfalls kann nun eine zeitliche Einschätzung vorgenommen werden. Falls nein, bleibt dem Verkäufer nichts anderes übrig, als

- seine Ziele zu revidieren
- die Ziele zeitlich zu strecken
- mehr Leute einzusetzen
- direkt wirksame Maßnahmen einzuleiten, um die Quoten zu optimieren. Aus 10% der Entscheider-Kontakte wird im Beispiel ein Termin: Das ist eine in der Praxis leider übliche Quote. Durch ein qualifiziertes Training kann diese aus Erfahrung meiner Trainingsteilnehmer auf 20 bis 50% gesteigert werden!
- über das Volumen pro Kunde, also die Definition der Zielkunden nachzudenken, um in Summe nicht vier, sondern dann nur noch drei oder zwei Neukunden als Ziel anzusetzen. Die eigentliche Akquise-Arbeit pro Unternehmen bleibt dieselbe, nur ist das Ergebnis dann ein deutlich höheres.
- Parallel zusätzliche, über die reine Telefonakquise hinausgehende, Aktionen durchführen.

Viele meiner Kunden sehen ihre individuellen Ergebnisse der Quick- & Easy-Methode kritisch: Sie erkennen, dass das, was sie angedacht haben, (alleine) nicht zum Ziel führt. Bei anderen Kunden ist es genau umgekehrt: Sie sehen, dass sie ihr Ziel leichter bzw. schneller erreichen, als sie gedacht hätten. Wie auch immer Ihre individuellen Zahlen aussehen: Es ist wichtig, dass Sie sich selbst diese Transparenz über mögliche Ergebnisse und dafür nötige Maßnahmen mittels einer Planung schaffen! Nur so können Sie effizient und effektiv arbeiten – und machen Ihren gewünschten Erfolg dadurch planbar möglich.

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) / www.tim-taxis.de (Vorträge)



Buchtipp:

Tim Taxis

Heiß auf Kaltakquise – So vervielfachen Sie Ihre Erfolgsquote am Telefon

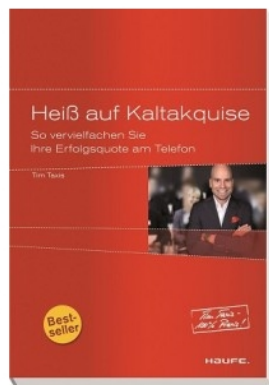
Haufe-Lexware, 2011, Auflage: 1.

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!



Bisherige Artikel der Themenserie:

- Heiß auf Kaltakquise, Teil 2: Den guten Draht herstellen – Beziehungsaufbau am Telefon
- Heiß auf Kaltakquise – Teil 1: Muster brechen in der Kaltakquise – der Klick-Surr-Effekt