

Home / Kolumnen & Co. / Themenserien /

Heiß auf Kaltakquise, Teil 4: Überzeugen ohne zu argumentieren

8 Dezember 2012 0 Kommentare

Twittern <2 Gefällt mir +1 1

...aus der Themenserie "Heiß auf Kaltakquise" von Tim Taxis. Teil 4: Überzeugen ohne zu argumentieren – die TAXIS Methode

„Verkäufer reden zu viel!“ Früher oder später fällt dieser Satz, wenn ich Einkäufer und andere Menschen mit Verkäuferkontakt nach der größten Schwäche ihrer Ansprechpartner im Vertrieb frage. Eloquenz und Freude an der Kommunikation mit Menschen sind unerlässlich für den Erfolg in der Akquise. Aber wer in einer frühen Gesprächsphase zu viel redet, ohne dem Kunden Fragen zu stellen, ihn aktiv ins Gespräch einzubinden und ihm zuzuhören, weckt beim Kunden nur den Eindruck: „Der will mir was verkaufen!“. Und genau das mögen die meisten Menschen nicht mehr. Bevor wir für uns, unser Angebot etc. argumentieren, braucht es die Kundenergründung.

Die Kundenergründung ist eine der wichtigsten Phasen im Akquisegespräch – und wird gleichzeitig von der Mehrzahl der Anrufer entweder vernachlässigt oder ganz außer Acht gelassen. Die meisten versuchen nur zu (über)reden. Folge: Geringere Erfolgs- bzw. hohe Misserfolgsquote. Deshalb gilt für uns im Vertrieb: Ersetzen Sie Ihre Sagetechniken mehr und mehr durch Fragetechniken! Denn das Interesse des Kunden gewinnen und individuell überzeugen können wir erst dann, wenn wir vorab die Wünsche und Entscheidungskriterien des Kunden kennen und verstehen. Und diese finden wir nur mit Fragen heraus! Und zwar mit strukturierten und zielgerichteten Fragen. Aus meiner Sicht ist dies die wichtigste Kompetenz im

Verkauf überhaupt: Werden Sie ein Meister der Fragetechniken! Denn Meister der Akquise sind Meister der Fragen.

Mit der TAXIS Methode können Sie in Ihren Kunden „hineinschauen“

Ich verspreche Ihnen, mit der TAXIS Methode können Sie etwas vermeintlich Unmögliches schaffen: Sie werden überzeugen, ohne zu argumentieren – und damit sehr viel leichter als bisher an Ihr Ziel kommen! Lassen Sie sich überraschen, wie viel einfacher es damit wird, die Kunden ins Gespräch hineinzuziehen. Sie bekommen sehr tiefgehende Hintergrundinformationen und können damit quasi in ihren Kunden hineinschauen.

Wenn Sie also nicht Gedanken lesen können, dann...versuchen Sie es doch mal mit der TAXIS Methode. Sie setzen sie am besten direkt nach Ihrer Gesprächseröffnung ein.

Bevor wir die TAXIS Methode im Einzelnen beleuchten stelle ich Ihnen zunächst die Fragen ihrer reinen Struktur nach vor:

„Herr Kunde, wenn Sie an Ihre (Problemlösung / Wunsch etc.) denken,

1. Was ist Ihnen dabei wichtig, worauf kommt es Ihnen konkret an?
2. ...und was noch?
3. Was davon ist Ihnen am Wichtigsten?
4. Und Ihnen persönlich, Herr Kunde, was liegt Ihnen über die von Ihnen genannten Punkte hinaus persönlich noch am Herzen?

Einleitung: „Wenn Sie an Ihre (Problemlösung / Wunsch) denken...“

Mit dieser Einleitung setzen Sie den thematischen Fokus. Sie führen den Kunden gedanklich genau zu dem Thema, über das Sie mit ihm sprechen möchten.

Frage 1: „Was ist Ihnen in diesem Zusammenhang wichtig, worauf kommt es Ihnen dabei an?“

Die erste Frage zielt direkt auf die Wünsche und Entscheidungskriterien Ihres Kunden ab. Ganz wichtig: Stellen Sie die erste Frage immer offen (W-Fragen) und doppelt wie oben beschrieben! Durch diese bewusste Verdoppelung entfaltet sie eine vervielfachte Sogwirkung. Der Kunde wird sich Ihnen mitteilen. Und genau das ist es, was Sie brauchen: einen Kunde, der gerne mit Ihnen spricht!

Führen Sie den Kunden durch seine Wünsche!

Wichtig: Für die Kaltakquise am Telefon reicht es in fast allen Fällen aus, die ersten beiden Fragen zu stellen und mittels der Kriterien des Kunden direkt zum Terminabschluss überzuleiten! Beispiel: „Herr Kunde, wenn alle Ihre genannten Wünsche 1, 2, 3 und 4 erfüllt sind, macht dann aus Ihrer Sicht ein gemeinsamer Termin Sinn?“ Wetten, dass er jetzt zustimmt?

Führen Sie den Kunden durch seine Wünsche – und er wird Sie direkt mit der Lösung verknüpfen, das Gespräch als sehr angenehm empfinden und wie selbstverständlich zustimmen. Das nenne ich: Überzeugen ohne zu argumentieren – Sie müssen meist gar nichts mehr zu sich und Ihrer Lösung verargumentieren.

Testen Sie die TAXIS Methode, probieren Sie sie aus und freuen Sie sich auf mitteilungsfreudige, offene Kunden.

Ihr Tim Taxis

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

Hauke-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!

