

DAS MAGAZIN FÜR OFFICE-PROFESSIONALS

4 2012
5,00 €

alex

Testen Sie Ihr Wissen

Allgemein- bildung

Fokus Büromöbel
Highlights von der Messe

Ordnung muss sein
Optimale Organisation

Travelmanagement
Tagen & Entspannen

www.alex-magazin.de

Worum geht es?

Professioneller Umgang mit Akquise-Anrufen



Wenn Sie angerufen werden, haben Sie einen entscheidenden Vorteil: Sie können mit dem Anrufer ohne Erfolgsdruck umgehen.

Hinter jedem Anruf könnte sich ein interessanter Businesspartner verbergen - wenn Sie wissen, auf welche Punkte Sie achten müssen und wie Sie spannende von uninteressanten Anrufen unterscheiden. Der Akquisitionsexperte Tim Taxis zeigt, wie Sie am besten auf Akquise-Anrufe reagieren.

»Guten Tag, die Firma Druckerfrisch, Maier mein Name. Könnten Sie mich bitte zu Ihrem Chef durchstellen?« Antwort: »Worum geht es?« So oder so ähnlich beginnen sicherlich viele Akquise-Anrufe Ihres Büroalltags. Wenn vom Anrufer als Antwort auf Ihre Frage dann eine nervös-unsichere oder gar unangenehme Reaktion folgt und Sie ihn mit einer kleinen Lüge abwimmeln, dann spiegelt das den Normalfall.

Vielleicht ärgern Sie sich über die oftmals unprofessionelle Art der Anrufer, die zwar viel reden, aber nicht wirklich etwas zu sagen haben. Vielleicht ist es Ihnen auch schlicht lästig, dass Ihnen jemand Ihre wertvolle Zeit stiehlt. Dabei haben Sie die entscheidenden Karten in der Hand: Sie wissen, was für Ihr Unternehmen wirklich interessant ist, der

Anrufer weiß das nicht! Er hat aber vielleicht etwas im Angebot, das spannend ist - und das können Sie im Gespräch herausfinden. Sie haben einen zweiten entscheidenden Vorteil: Sie können mit dem Anruf gelassen, ohne (Erfolgs-)Druck umgehen.

Der Anrufer verspürt oft Angst

Wie kommt es zu solchen Situationen, wie »tickens« diejenigen, die Akquise-Anrufe tätigen? Seit Jahren arbeite ich mit tausenden Trainingsteilnehmern daran, dass sie so mit Ihnen umgehen, wie Sie es verdienen und wie es business-adequat ist: klar und verbindlich in der Sache, charmant und freundlich in der Art. (Business-)Kommunikation von Mensch zu Mensch eben. Deshalb kann ich Ihnen versichern: Die meisten Anrufer empfinden ein negatives Gefühl bei Akquise-Telefonaten. Es reicht von emotionalem Unbehagen bis hin zu Angst. Schließlich tragen Verkäufer ja selbst die Verantwortung für das Ergebnis ihrer vielfach leider unprofessionellen Kommunikation.

Der Anrufer, der mit negativer Einstellung in das Telefonat einsteigt, geht automatisch in die Defen-

sive. Dieses unglückliche Schutzverhalten resultiert in unterschiedlichsten Vorgehensweisen am Telefon: von unmotiviert über devot bis geringschätzend Ihnen gegenüber. Wenn Sie dann nachfragen, worum es geht, interpretiert er Ihre völlig berechtigte Frage als Abblockversuch, und es ist vorbei mit einer angenehmen Kommunikation.

Wie kommen Sie aus diesem Dilemma heraus? Trennen Sie bei Akquise-Anrufen gedanklich das Wie vom Was: Denn nur, weil es dem Anrufer nicht immer gelingt, professionell auf den Punkt zu kommen und sein Anliegen charmant zu kommunizieren (das Wie), bedeutet das nicht, dass er nicht vielleicht doch ein für Sie bzw. Ihr Unternehmen relevantes Angebot hat (das Was).

Echte Perlen finden Sie am besten durch konkretes und - falls nötig - wiederholtes Nachfragen. Auf die Frage »Worum geht es?« bekommen Sie sicherlich gelegentlich ausschweifende oder vielleicht sogar bruske Antworten. Fragen Sie in solchen Fällen einfach erneut konkret nach.

Drei Beispiele für konkrete Nachfragen:

1. »Sagen Sie mir bitte kurz, worum es genau geht.«
2. »Bitte sagen Sie mir: Ihrer Meinung nach, was haben wir davon?« oder
3. »Inwiefern ist das Ihrer Meinung nach für unsere Firma interessant?«

Wenn Sie den Anrufer freundlich auf diese Art bitten, den Grund seines Anrufs zu nennen, nimmt ihm das etwas von seinem Unbehagen, und er lässt die eingenommene Schutzhaltung leichter fallen. Und Sie erfahren, ob der Anrufer etwas für Ihr Unternehmen Relevantes hat.

Geben Sie ruhig »einen Korb«

Wenn Sie keine in der Art freundliche und in der Sache klare Antwort auf Ihre Fragen erhalten, können Sie das Gespräch höflich beenden. Falls Sie sich damit schwertun bzw. Ihnen das unangenehm ist, hier ein Vorschlag zur Formulierung: »Danke für Ihr Interesse an einer Zusammenarbeit, allerdings möchte ich nicht weiter darauf eingehen (Bitte sehen Sie

mir das nach).« Das ist menschlich vollkommen in Ordnung - und professionell obendrein.

Dadurch, dass Sie dem Anrufer ein wenig seines Unbehagens nehmen, werden die Gespräche nicht nur für beide Seiten angenehmer, Sie können auch leichter die Zeitdiebe von interessanten Angeboten trennen. Im Falle eines für Ihr Unternehmen sinnvollen Angebots sparen Sie Ihrem Vorgesetzten zusätzlich Zeit, weil Sie ihm kurz und bündig sagen können, was der Anrufer für ihn hat, und dieser kann seinerseits direkt auf die relevanten Punkte eingehen. Damit steht dann nicht nur der Akquisiteur gut da, sondern auch Sie. So verlieren Akquise-Anrufe den unangenehmen »Beigeschmack« - selbst wenn Sie hier und da auch künftig »einen Korb geben« müssen.

Buchtipps:



Tim Taxis: »Heiß auf Kaltakquise. So vervielfachen Sie Ihre Erfolgsquote am Telefon.« Haufe 2011, 232 S., 24,80 €. Für Schnellleser gibt es das Buch seit kurzem auch als Minibook. Tim Taxis: »Heiß auf Kaltakquise in 45 Minuten.« BoD 2012, 92 S., 9,80 €.



Tim Taxis, Experte für nachhaltige Geschäftskunden-Akquisition, Dozent an der ESB Business School der Hochschule Reutlingen. www.tim-taxis-trainings.de (Trainings) www.tim-taxis.de (Vorträge)