



Tim Taxis | 16.12.2013

Heiß auf Kaltakquise



So funktioniert die effektive Neukundengewinnung am Telefon.

Mitarbeiter im B2B-Geschäft konzentrieren sich häufig auf den Ausbau des Bestandskundengeschäfts. Um Neukunden zu gewinnen, verlassen sie sich auf passiv eingehende Anfragen. Folge: Lücke zwischen Ist- und Soll-Umsatz. Das effektivste Mittel für Zusatzumsatz setzen sie viel zu wenig ein: die gezielte Ansprache von Wunschkunden mittels telefonischer Kaltakquise. Selbst gestandene Verkäufer schrecken vor den „Cold Calls“ zurück – zu groß ist die Angst vor dem vermeintlichen „Nein“ des Kunden. Dabei kann Kaltakquise durchaus überdurchschnittlich erfolgreich sein. Und sie kann sogar Spaß machen – Ihnen und dem Angerufenen!

Das Geheimnis: ein Paradigmenwechsel in der Herangehensweise. Machen Sie genau das Gegenteil von dem, was alle anderen tun. Dann werden Sie ganz automatisch erfolgreich sein. Was ist damit gemeint? In der Praxis machen wir Vertriebler am Telefon meist 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, indem 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, Schmidt mein Name von der Fa. Z. Ich hoffe, ich störe nicht?“ oder „Guten Tag, Schmidt mein Name von der Fa. Z. 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 reagiert er mit 'kein Interesse, keine Zeit, kein Bedarf'.

Türöffner: der „Auf-den-Punkt-Einstieg“

Ich nenne das den „Klick-Surr-Effekt“. Sicher kennen Sie noch die klassischen Kassettenrekorder. 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 Gesprächsmustern nach Schema F. Denn: Nicht nur wir haben unsere Muster (in der Kommunikation), auch die Kunden haben Muster (in ihrer 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).

Vermeiden können Sie diesen Effekt mit dem „Auf-den-Punkt-Einstieg“. Er öffnet wie ein Generalschlüssel alle Türen. Glauben Sie nicht? Dann zeige ich es Ihnen direkt am Beispiel.

Beispiel für den Gesprächseinstieg:

Ein Logistik-Unternehmen ruft bei einem mitteständischen Industrie-Unternehmen an:

Kunde: „Neumann.“

Sie: „Guten Morgen Herr Neumann, mein Name ist Martin Müller von der Firma LogiSpeed.“

Kunde: „Grüß´ Sie.“

Sie: „(Herr Neumann,) Darf ich gleich zum Punkt kommen!“

Kunde: „Ja, gern!“

Diese Antwort werden Sie immer (!) erhalten: „Ja, gerne.“ oder „Ja, bitte!“ Probieren Sie´s einfach aus! Es wird Ihre Motivation für Kaltakquise enorm steigern. Denn mit diesem „Auf-den-Punkt-Einstieg“ wissen Sie künftig vor jedem Griff zum Telefon, dass Sie Zustimmung zum Gespräch und sogar noch eine positive Emotion vom Kunden geschenkt bekommen.

So erzeugen Sie einen Sog für sich

Das ist absolut grundlegend. Denn so machen Sie sich automatisch auch frei von Negativbildern, die sonst vor Ihrem inneren Auge kreisen, wenn Sie zum Hörer greifen. Wer aber mit einem unbehaglichen Gefühl in die Akquise startet, wird mit keinem besseren herauskommen. Denn bei den Kunden kommt an: „Der muss verkaufen“, und sofort geht die innere Abwehr hoch. Wer an Nicht-Erfolg denkt, wird somit Nicht-Erfolg bekommen.

Hören Sie also auf zu denken: „Hoffentlich kriege ich kein Nein.“ Richten Sie ihre Aufmerksamkeit stattdessen auf das, was sie möchten! „Ich bin jetzt mal gespannt, wie ich sein Interesse wecke“, oder „Heute werde ich den zweiten Termin auch noch bekommen – ich freu mich schon auf den nächsten Anruf“. Erzeugen Sie so einen Sog für sich. Das erzeugt auch Sog zum Kunden hin.

Behaupten Sie nicht - fragen Sie!

Damit dieser Sog während des Gesprächs erhalten bleibt, gilt zudem: Fragen statt sagen. Die meisten Verkäufer reden zu viel – und noch dazu nur von sich, Ihrem Angebot, Ihrem Unternehmen. Das interessiert aber im Grunde den Kunden nur wenig. Behauptungen schließen den Geist, Fragen öffnen ihn. Mein Tipp daher: Gehen Sie von Sagetechniken, also Argumenten und Behauptungen, über zu offenen Fragen. Dann weichen im Akquisegespräch altbackene Behauptungen wie „Wir haben lukrative Angebote...“ immer mehr offenen Fragen wie „Wenn Sie an Problem X oder Lösung Z denken, was ist Ihnen dabei wichtig? Worauf kommt es Ihnen an?“. Interesse an der für den Kunden besten Lösung zu haben öffnet den Angerufenen. Ganz automatisch kommt dann ein natürliches Fachgespräch auf Augenhöhe zustande. Und daraus wiederum entwickeln sich Lösungsansätze und Abschlüsse.

Das Buch zum Thema:

Tim Taxis: Heiß auf Kaltakquise. So vervielfachen Sie Ihre Erfolgsquote am Telefon.

230 S., Haufe, Freiburg, 2. Aufl. 2013, ISBN: 978-3-648-01991-7, 24,80 Euro

In seinem Business-Bestseller gibt der Akquise-Experte Tim Taxis zahlreiche Möglichkeiten an die Hand, wie Sie mit Sogwirkung in die Neukundengewinnung am Telefon einsteigen und Akquise-Gespräche erfolgreich meistern. Das Buch liefert eine wahre Fundgrube an Gesprächseinstiegen, Reflexionsübungen, Methoden und Beispielen, die Sie 1:1 auf Ihre eigene Praxis übertragen können.

Seit kurzem gibt es „Heiß auf Kaltakquise“ auch als Hörbuch:

RADIOROPA Hörbuch

Laufzeit 05:03 Stunden

ISBN 978-3-8368-0737-1

Hörprobe und Bestellung unter

<https://www.sofortwelten.de/produkt-detail?produkt=4090894>