

TRAINING

Das Magazin für Weiterbildung und HR-Management

[Home](#) [Kontakt](#) [ARTIKEL](#) [Abo und Probeheft](#) [Mediadaten](#) [Servi](#)

You Are Here: [Home](#) » [Artikel](#) » [Artikel, Ausgabe 07/2012, Seminarberichte, Verkauf](#)



Seminarbericht »Heiß auf Kaltakquise«

Written on 21. Oktober 2012 by [Christoph Wirl](#) in [Artikel, Ausgabe 07/2012, Seminarberichte, Verkauf](#)

Am anderen Ende sitzt ein Mensch

Das Gewinnen von Neukunden per Telefon zählt für gewöhnlich zu den ungeliebten Aufgaben eines Verkäufers. Doch es geht auch anders: Um richtig »heiß« darauf zu werden, besuchte Christoph Wirl das Seminar »Heiß auf Kaltakquise« von und mit Tim Taxis.

»Ich habe gerade ganz heiße Wangen bekommen«, höre ich eine Teilnehmerin des Seminars sagen. »Na klar«, erwidert der dynamische Verkaufstrainer Tim Taxis »Du bist bereits jetzt »heiß auf Kaltakquise««. Es folgt Gelächter von den 13 Teilnehmern aus gehobenen Vertriebspositionen in Deutschland und Österreich.

Gleich zu Beginn des Seminars führt uns Tim Taxis vor Augen, dass am anderen Ende des Telefons immer ein Mensch sitzt – mit entsprechenden Bedürfnissen. Im B2B-Bereich wartet heute niemand mehr darauf, »angekeilt« zu werden. Kaum hören wir ein paar Sprachmuster, klingt das für uns sofort nach »Verkäufer« und wir versuchen beinahe panisch, das Gespräch zu beenden. Daher rät Tim Taxis dazu, sämtliche »Verkäuferfloskeln« zu vergessen. Taxis: »Das Um und Auf eines Verkaufsgesprächs, egal ob am Telefon oder bei einem Termin, ist es, authentisch zu bleiben. Das Gegenüber merkt sofort, wenn Sätze einstudiert sind. Die meisten Einwände, die wir hören sind selbst provoziert.« Es hat sich bei telefonischer Kaltakquise bewährt, so zu sprechen, als würde man mit einem guten Freund ein seriöses Gespräch führen.

Deshalb gibt uns der Trainer während des zweitägigen Seminars kaum fertige Sätze zum Einstudieren, sondern Grundideen, die jeder Teilnehmer für sich selbst individuell anpassen kann. Das Ziel des Seminars ist es, nach 2 Tagen intensiver Arbeit einen fertigen, individuellen Telefonleitfaden zu finden, womit alle Verkaufs-Szenarien am Telefon abgedeckt sind. Doch das reicht dem engagierten Trainer noch nicht. Taxis: »Nach den zwei Tagen möchte ich, dass ihr neue Techniken und Methoden kennengelernt habt, diese könnt und vor allem auch anwendet.«

Wir besprechen die Phasen eines Akquisegesprächs und lernen praktische Tipps kennen, die wir sofort beim Kunden anwenden können. Beispielsweise widmet der Trainer der Begrüßung am Telefon viel Zeit, damit sich jeder der Teilnehmer eine sympathische und klare Begrüßungsformel zulegen kann. Denn häufig ist mit einem schlechten Gesprächsbeginn das Gespräch bereits zu Ende.

Im weiteren Verlauf geht es um Taktiken, wie man die Telefonzentrale des gewünschten Ansprechpartners geschickt umgeht. Statt »Könnten Sie mich bitte mit XY verbinden?«, funktioniert der Satz »Verbinden Sie mich bitte mit XY, danke!« wesentlich besser. Also höflich auffordern, statt fragen. Für die persönliche Assistenz hat sich dieser Satz bewährt: »Liebe Frau XY, Sie möchten doch sicherlich wissen, was der Grund meines Anrufes bei Herrn Z ist, bevor Sie mich mit ihm verbinden, gell?« Ist der gewünschte Gesprächspartner am Apparat, empfiehlt Tim Taxis den Einstiegssatz: »Herr X, darf ich gleich zum Punkt kommen?« Jeder gestresste Entscheider wird sich darüber freuen und gerne weiterhin zuhören.

Weitere Themen des dichten Seminarprogrammes: professionell auf eventuelle Einwände reagieren, zum Abschluss kommen sowie eine für den potenziellen Kunden wertschätzende Verabschiedung. Zwei Tage, an denen weit mehr als »nur« Akquise behandelt wird. Themen wie positive Kommunikation oder die »Anleitung zu einem glücklichen Hirn« runden das Seminar passend ab. Es ist ein Seminar der Spitzenklasse, das den Teilnehmer sogar von Akquisegesprächen träumen lässt. Kritik am Rande: Für diese Fülle an Informationen sind 2 Tage fast ein wenig zu kurz.