

www.unternehmer.de | ISSN-Nr. 2193-6005 | 2. Quartal 2015, Mai - Juli | D - 7,50 EUR

unternehmer

U WISSEN

Das Fachmagazin für Existenzgründer, Selbständige & KMU von unternehmer.de

Schwerpunkte in dieser Ausgabe: Zeitmanagement - Content Marketing - Kundengewinnung

06.15

2. Quartal 2015 | Mai - Juli

Die Job-Kolumne
Manager-Hass

Im Feuer verglüht ...
Herr Moeller fragt: Warum
sind Manager in Deutschland
eigentlich so unbeliebt?

DER 5-EURO-SCHEIN-TRICK

Wie wertvoll ist Ihnen Ihre Zeit wirklich?
Rechnen Sie es nach!

MONTAG MORGEN

Durchstarten, bevor die Kollegen ihren
ersten Kaffee holen!

DREISTE LÜGEN

Warum die klassischen Zeitmanagement-
Tipps bei Führungskräften versagen ...

ZEITRÄUBER

5 Tipps, wie man sich und andere zwingt,
auf den Punkt zu kommen

CONTENTMARKETING

Reichweite und Reputation erhöhen
(Der 6-Schritte-Plan)

PREISE DURCHSETZEN

7 Fragen, die sich jeder Verkäufer
stellen muss

Zeitmanagement
ist eine große
Lüge





Heiß auf Kaltakquise

Einfach und erfolgreich: 4 Tipps zur Neukundengewinnung



Kaum jemand mag die Kaltakquise. Dabei ist und bleibt der telefonische Erstkontakt das effektivste Mittel zur gezielten Neukundengewinnung im Business-to-Business-Bereich. Vier Tipps, die Ihnen vor Augen führen, wie effektiv Kaltakquise sein kann, wenn man es richtig angeht. Und wieviel Spaß sie machen kann!

„Guten Tag, Müller mein Name von der Firma XY. Ich hoffe, ich störe Sie nicht?“

Sie kennen solche Anrufe ... sie will heute keiner mehr hören. Dennoch starten bei der Kaltakquise die meisten Anrufer immer noch so oder ähnlich ins Telefonat – und provozieren damit Ablehnung und Einwände der Kunden von vornherein.

Um dies zu vermeiden und nicht gleich zu Beginn am Telefon abgeblockt zu werden, müssen Sie die alten Gesprächseinstiege ersetzen durch neue. Mit dem folgenden „Auf-den-Punkt-Einstieg“ heben Sie sich in erfrischender Weise von allen anderen ab und bekommen gerade von Entscheidern, die gefühlt keine Zeit haben, sofortige Aufmerksamkeit und Zustimmung zum Gespräch:

Müller: „Guten Morgen Herr Schmitt, mein Name ist Michael Müller von der Firma SonaLectic. Grüß' Sie.“
Schmid: „Morgen.“
Müller: „Herr Schmitt, darf ich gleich zum Punkt kommen?“
Schmitt: „Ja, gerne.“

Die Erfahrung zeigt: In 99 Prozent der Fälle bekommen Sie mit der Frage „Darf ich gleich zum Punkt kommen?“ die Antwort „Ja, bitte“ oder „Ja, gerne“. Sie werden also mit diesem Einstieg nie wieder „Keine Zeit!“ oder andere frühe Einwände hören. Der Vorteil: Sie wissen schon vor jedem Telefonat, dass Sie vom Kunden Zustimmung zum Gespräch und eine positive Emotion erhalten. Und das motiviert enorm.

1. Ein „Nein“ ist das Verbindungsstück zum nächsten „Ja“

Die Angst vor einem „Nein“ sitzt bei vielen Anrufern dennoch tief. Bevor Sie zum Telefonhörer greifen, machen Sie sich daher immer vorher bewusst, was gerade gedanklich in Ihnen vorgeht. Ersetzen Sie hinderliche Gedanken („Hoffentlich krieg ich jetzt kein „Nein!““) durch förderliche („Keinen Termin hab ich schon – ich kann nur gewinnen.“). Denn wir nehmen in der Regel mit unseren Gedanken das spätere Ergebnis vorweg! →

→ Sie brauchen sich vor einem „Nein“ auch nicht zu fürchten. Denn ein „Nein“ ist nichts weiter als ein Verbindungsstück zum nächsten „Ja“. Was meine ich damit? Einmal angenommen, Ihre Erfolgsquote, von Entscheider-Kontakt zu Termin läge bei zehn Prozent. Das heißt, dass Sie nur zum Hörer greifen und mit zehn Entscheidern sprechen brauchen, um im Schnitt einen Termin zu bekommen. Dieser Gedanke wird Sie beflügeln. Warum? Bislang haben Sie die ersten fünf, sechs „Neins“ gehört – und dann vielleicht frustriert aufgegeben mit Gedanken wie „Nicht der richtige Tag“, „heute einfach kein Glück“, „den falschen Anzug an“ – Sie kennen das sicher ... Sobald Sie erkennen, dass Sie die neun „Neins“ richtiggehend brauchen, um zum nächsten „Ja“ zu kommen, werden Sie auch jedes „Nein“ locker nehmen! Wenn Sie Ihre ersten fünf, sechs „Neins“ bekommen haben – dann wird künftig langsam aber sicher (Vor-)Freude in Ihnen aufsteigen, denn: Sie wissen ja in Kenntnis einer exemplarischen Erfolgsquote von 10 Prozent: Die meisten „Neins“ hab' ich bereits hinter mir, dem nächsten „Ja“ bin ich jetzt näher denn je: Gleich muss es kommen, das nächste „Ja“!“

2. Einfluss nehmen auf die eigenen Gedanken

So ist garantiert, dass Sie positiv gestimmt in den nächsten Kaltakquise-Anruf gehen. Und das ist wichtig. Denn Vorstellung schafft Wirklichkeit: Wir nehmen mit unseren Gedanken das Ergebnis vorweg und bestimmen es so bereits im Vorfeld. Im Positiven wie im Negativen. Viel zu häufig gehen Menschen (unbewusst) mit einer negativen Erwartung in die Akquise. Im Sinne der selbsterfüllenden Prophezeiung nehmen sie damit den Misserfolg vorweg. Machen Sie es (bewusst) anders! Auf Ihre Gedanken haben Sie Einfluss – und es gilt, diesen Einfluss wahrzunehmen! Ihr Unterbewusstsein hilft Ihnen dabei: Es filtert jene Signale aus dem Gespräch heraus, die zu Ihrer Einstellung beziehungsweise zu Ihrer Erwartung passen – und lässt andere Signale gar nicht erst zu Ihnen durch! Versetzen Sie sich daher vor jedem Telefonat in Ihren „Wunsch-Zustand“ und nehmen Sie das von Ihnen gewünschte Ergebnis gedanklich vorweg.

3. Jeder Abschluss beginnt mit der Vorbereitung

Sie wissen: Jeder Abschluss beginnt mit der richtigen Vorbereitung! Beschaffen Sie sich also alle relevanten Informationen über die Unternehmen und Personen, die Sie anrufen wollen. Für die Recherche gilt: So viel wie nötig – und so wenig wie möglich. Verlieren Sie sich nicht in Alibi-Akquise-Aktivitäten wie stundenlanges Recherchieren... Homepage, Social Media und eventuell eine dritte Quelle – mehr braucht es nicht!

Arbeiten Sie außerdem unbedingt mit einem Leitfaden. Ob Sie ihn für jedes Gespräch 1:1 heranziehen, ob ausformuliert oder nur Stichworte: Sobald Sie Gefahr laufen, Ihren Faden in der heißen Phase der Kaltakquise zu verlieren, ist es gut zu wissen, dass Sie ihn auf dem Tisch wiederfinden können. Die Kaltakquise ist kein Abenteuer, sondern ein planbarer, strukturierter Prozess. Es gibt in

ihm nur wenige verschiedene Gesprächssituationen, die in sich wiederum immer derselben Struktur folgen. Wenn Sie dies erkennen, arbeiten Sie sehr viel effektiver. Denn auf die vorhersehbar auftretenden Situationen können Sie sich mittels eines Leitfadens vorbereiten.

4. Nicht zu viel reden!

Sind Sie erfolgreich ins Gespräch eingestiegen, gilt es, den Sog und natürlichen Gesprächsfluss im weiteren Telefonat zu erhalten. Der Erfolgsschlüssel hier: Fragen statt Sagen. Die meisten Anrufer reden zu viel – von sich, Ihrem Angebot und ihr Unternehmen, das sie vertreten – oder arbeiten mit „alten Verkäuferfloskeln“ und schlechten Fragen anstatt den Kunden mit gezielten offenen Fragen aktiv einzubinden und diesen in den Mittelpunkt zu stellen. Folge: Der Angerufene merkt, dass sie ihm nur etwas verkaufen wollen – dass sie also mehr Interesse an sich selbst und ihrem Abschluss haben anstatt an ihm und seiner Meinung. Das Ergebnis: eine geringe Erfolgsquote. Ersetzen Sie Ihre Sagetechniken mehr und mehr durch Fragetechniken! Denn Behauptungen schließen den Geist, Fragen öffnen ihn. Indem Sie Fragen stellen, rücken Sie den Kunden und seine Wünsche in den Mittelpunkt. Damit erwecken Sie nicht den Eindruck, dass Sie „nur etwas verkaufen wollen“. Der Kunde empfindet Sie als angenehmen Gesprächspartner auf Augenhöhe, dem er sich gerne mitteilt. ■

„Fragen Sie mehr! Behauptungen schließen den Geist, Fragen öffnen ihn.“



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. Im Dezember 2012 wurde er zum „Trainer des Jahres“ gekürt. Tim Taxis ist Autor des Bestsellers „Heiß auf Kaltakquise“ (Haufe-Verlag).

www.tim-taxis-trainings.de