



## **Sofort besser telefonieren**

Beachten Sie folgende Punkte, und Sie werden sofort besser telefonieren!

- ✓ Blockzeiten einführen/ungestört sein
- ✓ Begeisterung
- ✓ Lächeln Sie beim telefonieren
- ✓ Seien Sie hartnäckig, jedoch höflich
- ✓ Verwenden Sie offene Fragen [W-Fragen]
- ✓ Kundennutzen anbieten
- ✓ Kraftvolle Sprache einsetzen
- ✓ Headset verwenden

Arbeiten Sie mit Skripten (Gesprächsleitfäden/ Der „Rote Faden“)

1. Festlegung des Gesprächsziels
2. Formulierung der Vorteile, Nutzen und der Nachteile!
3. Richtige Formulierung, Meldung, Einstieg, Produkt, Nutzen

ACHTUNG: Nicht mehr als 2 - 3 Vorteile nennen! Warum? Das erfahren Sie in meinem Seminar „Die psychologischen Hintergründe beim Telefonieren“.

4. Konkretes Angebot unterbreiten und Bedarf ansprechen
5. Gesprächsausstieg
6. Produktinformationen
7. Stichworte zu möglichen Einwänden

Vorwände, Einwände? Wie gehe ich damit um? Kann ich diese verhindern? Dies und vieles mehr erfahren Sie in meinem Seminar „Besser beraten - mehr verkaufen - mehr telefonische Terminvereinbarungen!“.

**Bereiten Sie sich richtig vor!**

- ✓ Mentale Vorbereitung
- ✓ Positive Einstellung, Positives Denken
- ✓ Ziele gesetzt
- ✓ Belohnung gesetzt
- ✓ Informationen über „meinen“ Kunden eingeholt?

Wer ist mein Kunde? Wie denkt und fühlt er? Was will er genau? Wie finde ich „meinen“ Kunden? Gerne zeige ich Ihnen, wie Sie mit der Einheit von „XING + Telefon“ maximale Erfolge in der Kundengewinnung erzielen.

- ✓ Was könnten für Einwände/Vorwände kommen? → Siehe Gesprächsleitfaden.

Sie benötigen Unterstützung bei der Erstellung eines professionellen Gesprächsleitfadens? Gerne stehe ich Ihnen hier mit meiner über 26-jährigen Erfahrung mit Rat und Tat zur Seite.

- ✓ Unterlagen griffbereit
- ✓ Namen der Mitarbeiter studiert

## Führen Sie regelmäßig eine Selbstanalyse durch!

- ✓ Wie war ich?
- ✓ Zielklarheit
- ✓ Verkaufsunterlagen
- ✓ Lächeln
- ✓ Freundlichkeit
- ✓ Pünktlichkeit
- ✓ Perfekte Begrüßung
- ✓ Seinen/Ihren Namen genannt
- ✓ Selbst Fragen gestellt
- ✓ Kunde hat Fragen gestellt
- ✓ Ruhige Stimme
- ✓ Gute Atmosphäre
- ✓ Zusammenfassung am Ende
- ✓ Telefontermin vereinbart
- ✓ Besuchstermin vereinbart
- ✓ Kunden umfassend beraten
- ✓ Produkt verkauft
- ✓ Gesamteindruck

## Checkliste Telefon

### Gesprächsziel

1. Was will ich erreichen? Was sind meine Ziele?
2. Wen will ich erreichen? Telefonnummer, Durchwahl, Name, Sekretärin, Funktion
3. Wann will ich anrufen? Wer ist wann erreichbar? Pausenzeiten
4. Welche Fragen stelle ich? Telefonleitfaden, Stichpunkte notieren

### Unterlagen

5. Welche Unterlagen benötige ich? Kundendaten, Korrespondenz, Berichte
6. Welche Unterlagen hat mein Gesprächspartner? Anschreiben, Rechnungen, Infos

### Argumente

7. Welche Ziele habe ich?
8. Wie und womit kann ich motivieren? Bedürfnisse, Nutzen, Vorteile, Referenzen

### Einwände

9. Welche Fragen wird man mir stellen?
10. Welche Einwände/Vorwände kann ich erwarten?
11. Welche Einwände/Vorwände kann ich vorwegnehmen?
12. Wie entkräfte ich Einwände/Vorwände?
13. Welche Kompromisse kann ich machen?
14. Wie kann ich Interessenkonflikte lösen?

### Ergebnisse

15. Habe ich meine Ziele erreicht? Was habe ich richtig gemacht?
16. Was ist zu veranlassen?

Sie möchten noch erfolgreicher werden und dies durch ein effektives Telefontraining?  
Gerne doch. Nehmen Sie einfach Kontakt mit mir auf!

Peilicke-Telefontraining / Telefon: +49 (0) 30 – 4135242

up@peilicke-telefontraining.de  
www.peilicke-telefontraining.de