emotionale POWERSPRACHE EINFACH BESSER VERKAUFEN

Richtiges Verhalten am Telefon!

WER bin ich/ WER sind wir?
WAS tun wir?
WAS wollen wir?

Drei entscheidende Fragen, welche zu Beginn jedes Telefonates beantwortet gehören.

Auf die Worte kommt es an!

Aussage: „ Sind sie der/die richtige Ansprechpartner…….?
Besser: „Wer in ihrem Unternehmen ist verantwortlich für den Bereich……..?

Aussage: „Ansonsten dürfte ich mich noch einmal melden!?“
Besser: „Ich mache ihnen einen Vorschlag, ich melde mich am …….., sind sie damit einverstanden?“

Aussage: „Zur Zeit bieten wir halt auch ein kostenloses, unverbindliches Beratungsgespräch…….“
Besser: „In einem unverbindlichen Gespräch informieren wir sie/informiert sie Hr…..wie sie zukünftig mit unseren Ideen mehr Zeit und damit mehr Geld einsparen können.

Aussage: „Ich wollt nur fragen,….“
Besser: „Ich möchte mich gerne informieren,……..“

Aussage: „ Sie können dann eh abschätzen, ob…….“
Besser: „In diesem Gespräch beantwortet Hr….. gerne alle für sie wichtigen Fragen um ihnen ihre Entscheidungen zu erleichtern.

Aussage: „Ich ruf halt dann Ende……. Wieder an“
Besser: „ Sie sie einverstanden, wenn ich mich am …….. diesbezüglich wieder melde?“

Aussage: „Mein Chef,…….“
Besser: „Unser Geschäftsführer, Hr./Fr……“ Oder
„Hr./Fr……., verantwortlich für diesen Bereich……“

Aussage: „Ich sollte mich ja noch einmal melden, wegen…….“
Besser: „Wir haben vereinbart, dass wir uns bezüglich einer Terminvereinbarung diese Woche bei ihnen melden: Hr./Fr. nimmt sich gerne für sie Zeit. Passt ihnen der……..?“

Aussage: „Haben sie vielleicht am ……..Zeit?“
Besser: „Hr./Fr. ……nimmt sich gerne am ……, um…… für sie Zeit. Ich das für sie o.k? oder „Sind sie damit einverstanden?“

Aussage durch Kunden: „Hab ja keine Homepage!“
Aussage: „Noch nie darüber nachgedacht?“
Besser: „Gerade deshalb nehmen wir uns gerne Zeit für sie, um ihnen zu zeigen, wie sie mit ganz wenig Aufwand viele neue Kundenkontakte gewinnen und so einfach mehr Umsatz erreichen. Hr./Fr. …….nimmt sich gerne für sie Zeit. Passt ihnen der……?“

Aussage durch Kunden: „Ich will gar keine…… !“
Aussage: „Na dann, schönen Tag“
Besser: „ Das kann ich gut verstehen. Viele unserer Kunden erkennen auch erst seit ihrem eigenen Internetauftritt mit vielen neuen Kundenkontakten den Nutzen unserer cleveren Ideen. Wir nehmen uns gerne Zeit für sie. Passt ihnen der……?“

Entscheiden ist, dass man bei derartigen Einwänden bzw. Vorwänden immer handlungsfähig bleibt. D. h. gerade in diesen Situationen geht es um den Kundennutzen!!!!

Aussage: „Ich wollte nur an den morgigen Termin mit Hr./Fr…….erinnern.“
Besser: „Der Grund meines Anruf ist die Bestätigung unseres gemeinsamen Termins, morgen um ……. In ihrem Haus. Unser Geschäftsführer, Hr./Fr……..freut sich schon sehr und wird pünktlich sein. Schönen Tag!“

Aussage: „Im Zuge unserer Herbstaktion…….werden offene Fragen beantwortet.“
Besser: „Unsere Stärke ist die Beratung. Im Rahmen einer Informationsoffensive zeigen wir ihnen gerne, wie auch sie mit unseren Ideen ihre Internetkontakte vervielfachen und damit mehr Umsatz erzielen.“

Wichtig: „Kein Telefonat ohne konkreten Kundennutzen!!!!!“