

Sofort besser telefonieren

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

Blockzeiten einführen/ungestört sein
Begeisterung
Lächeln Sie beim telefonieren
Seien Sie Hartnäckigkeit, aber höflich
Verwenden Sie W-Fragen, also offene Fragen
Kundennutzen anbieten
Kraftvolle Sprache einsetzen

Arbeiten Sie mit Skripten (Gesprächsleitfäden)

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 im Seminar "Die psychologischen Hintergründe beim telefonieren".

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

Bereiten Sie sich richtig vor!

Mentale Vorbereitung
Positive Einstellung, Positives Denken
Ziele gesetzt
Belohnung gesetzt
Informationen über den Kunden eingeholt
Was könnten für Einwände kommen? Siehe Gesprächsleitfaden.
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
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? Pause
4. Welche Fragen stelle ich? Telefonleitfaden, Stichpunkte notieren

Unterlagen

5. Welche Unterlagen benötige ich? Kundenkartei, 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 kann ich erwarten?
11. Welche Einwände kann ich vorwegnehmen?
12. Wie entkräfte ich Einwände?
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 auch von der "Erfolgs-Formel" OTK = SIBZEP profitieren und schnellere, bessere sowie optimiertere Erfolge mit dem Telefon erzielen? Aber gerne!

E-Mail: **Informieren Sie mich!**

Peilicke-Telefontraining:

www.peilicke-telefontraining.de

Telefon: 030 - 4135242