

Regeln für erfolgreiches Telefon-Marketing

Beachten

- Gut vorbereitet sein
- Gesprächsbereitschaft abklären
- Bereits am Anfang sagen, um was es geht
- Zügig auf den Punkt kommen
- Kooperative Gesprächsführung
- Sich das Recht zur Gesprächsfortsetzung verdienen
- Aus der Sicht des Kunden argumentieren
- Qualifizierte Fragen stellen
- Aktiv Zuhören
- Bedarfs- und nutzenorientiert argumentieren
- Bild- und beispielhaft sprechen
- Entscheidungsfähige Vorschläge machen
- Sich für das Gespräch ehrlich und aufrichtig bedanken (keine Floskeln!*)

Vermeiden

- Plan- und ziellos zum Hörer greifen
- Ohne Telefonskript telefonieren
- Telefonskript im Gespräch ablesen
- Manipulationsmethoden einsetzen (Sie sind doch auch der Meinung, dass ..?)
- Standardfloskeln* verwenden
- Lange an einem Stück reden
- Hardselling („gepresste“ Termine)
- Fachchinesisch sprechen
- Argumentieren, ohne Kundenwünsche und -bedarf zu kennen
- Alternativfragen werden leicht als „Masche“ erkannt („passt es Ihnen besser...?“)
- Fragen verwenden, die keine sind (Sie waren doch zufrieden ..?)
- Privatpersonen anrufen ohne vorheriges Anschreiben mit Anruf-Ankündigung

* Floskeln sind Entsprechungen einer ablehnenden inneren Haltung