



1. Gesprächsziel festlegen

2. Telefon-Leitfaden zumindest in Stichworten

- Flüssigen Einstieg vorbereiten.
- Gute Argumente sammeln.
- Motivierende Leitsätze aufnehmen.

Ziele:

Welche konkreten Handlungen / Aktivitäten möchten Sie erreichen.

Alternativen:

Was machen Sie, wenn: nicht erreichbar / in einer Besprechung / kein Telefonat will / nicht interessiert ist / zu teuer / ...

3. Störquellen ausschalten

Wichtig:

- In Ruhe und entspannt telefonieren können.
- Nur Notizblock, Kalender, Stift und Leitfaden.

4. Kundeninformationen bereitlegen

- Telefonnummer
- Firmierung
- genaue Ansprechpartner
- Wann war unser letzter Kontakt / Geschäft?

5. Begrüßung

- Begrüßungsformel laut und deutlich.
- Unternehmen und Namen nennen.
- Gegenüber beim Namen nennen.
- Namen des Gesprächspartners notieren.
- Nutzen des Gesprächs erläutern.
- Entscheider? Falls nicht, bitten, weiter zu verbinden.
- Falls nicht erreichbar: Durchwahl abfragen und
- vor allem: zu welchen Zeiten gut zu erreichen oder gleich einen festen Telefon-Termin mit Datum und Uhrzeit vereinbaren.



6. Durchführung

- Um Gesprächserlaubnis bitten.
- Grund des Anrufs nennen.
- Nutzen in den Vordergrund stellen.
- Mit einer offenen Frage aufhören.
- Eine Pause machen und die Antwort abwarten.

Bedenken Sie:

- Ihr Eröffnungssatz sollte nicht zu lang sein.
- Und optimaler Weise gleich einen Nutzen für den Angerufenen bieten.
- Konkrete Aufhänger sind gut: z.B. Weihnachtsaktion.

7. Nachbereitung

- Kontakt in Bericht / Datenbank eintragen.
- Unterlagen versenden.
- Termin fürs Nachfassen notieren.