

Keine Angst vor dem Telefon

Terminabsprache - ein Greuel ?

- Was wird der Angerufene von mir denken?
 - Werde ich nicht ernst genommen?
 - Werde ich nicht ernst genommen?
 - Werde ich abgelehnt?
- Ist mein Selbstwertgefühl abhängig von den Meinungen anderer Personen?

Jeder sucht seinen Vorteil

- Kein Mensch interessiert sich für Sie und Ihr tolles Geschäft!
- Ihr Gesprächspartner will nur wissen: **Was habe ich davon?**

Der Interessent im Mittelpunkt

- Sprechen Sie **mit** Ihrem Interessenten **über ihn** !
- Das Geschäft ist **der Weg zu einem besseren Leben**

Was weiß ich über den Interessenten?

- Beruf
- Einkommen
 - Familie
 - Hobby
- Überzeugungen
- Lebenszufriedenheit
 - Probleme
 - Wünsche
 - Träume

Motive finden!

Welchen persönlichen Grund könnte Ihr Gesprächspartner haben,
dieses Geschäft zu betreiben?

Motive – einige Beispiele

- „Du wolltest doch endlich mehr Zeit für den Sport haben...“
 - „Du kannst Beruf und Familie in Einklang bringen...“
 - „Damit kannst Du Deinen Bungalow bequem abzahlen...“
 - „Dadurch kannst Du es Dir leisten, die Welt zu bereisen...“
 - „In drei, vier Jahren fährst Du Deinen Traumwagen...“
- „Du kannst anderen damit helfen, erfolgreich zu werden...“
- „Du wirst Geld in dein Spendenprojekt stecken können...“

Eignung begründen

„Ich rufe gerade Dich an, weil....“

- Auftreten
- Führungsqualität
 - Erfahrung
 - Fleiß
- Kommunikationstalent
 - Sorgfalt
 - Ehrgeiz

Ziel des Telefongespräches:

- Beachten Sie den Unterschied: Sie verkaufen am Telefon nur den Termin - nicht das Geschäft!

Reden ist Silber - zuviel reden ist Schrott

Je mehr Sie erzählen, desto mehr Gründe findet Ihr Gesprächspartner, nicht zum Termin zu erscheinen!

Ablauf Terminabsprache

- Begrüßung
- Erkennen sicherstellen, Bezug herstellen
 - Grund des Anrufs (Geschäft, Beruf)
 - Persönliches Motiv
 - Grund für Eignung
 - Terminalalternativen
- Termin festhalten, bestätigen - und tschüss!

Vor- und Nachteile des Telefons

- **Nachteil:** Sie sehen die Reaktion des Gesprächspartners nicht.
 - **Vorteil:** Sie können Hilfsmittel benutzen.

Sprechverhalten am Telefon

- Stehen Sie auf
- Sprechen Sie langsam
- Machen Sie Pausen
 - Lächeln Sie
- Benutzen Sie einen Spiegel