

## **Erfolgreicher Telefonleitfaden: Worauf muss ich achten?**

Ein individueller Telefonleitfaden bietet Ihnen eine große Hilfe für Ihre Telefonate. Er führt Sie durch jedes Gespräch. Dadurch, dass Sie die wichtigsten Gesprächselemente schriftlich fixiert haben, gewinnen Sie an Sicherheit. Gleichzeitig ist die Gesprächsführung bei Ihrer Telefonakquise oder Ihrem Telefonverkauf strukturiert, zielorientiert und kundenorientiert, und Sie erreichen Ihre gesetzten Ziele konsequenter. Bitte beachten Sie beim Erstellen Ihres Telefonleitfadens diese Punkte:

- Schreiben Sie den Leitfaden in Ihren eigenen Worten – das klingt authentisch.
- Passen Sie ihn individuell auf Ihr Unternehmen oder Produkt an.
- Verzichten Sie weitestmöglich auf Fremdwörter und Fachbegriffe (außer Sie wissen, dass Ihr Gesprächspartner diese kennt und auch nutzt).
- Sprechen Sie während des Telefonats mit lebendiger Stimme.
- Halten Sie Ihren Leitfaden immer griffbereit am Telefon.

## **Aufbau eines erfolgreichen vertrieblichen, ausgehenden Telefonats:**

Ein gutes und erfolgreiches Telefongespräch besteht aus mehreren Phasen. Dadurch ergibt sich auch der sinnvolle Aufbau Ihres Telefonleitfadens für Ihren Telefonverkauf.

1. Positiver Gesprächseinstieg (Begrüßung, Satz zur Sache)
2. Benefitanalyse
3. Nutzenargumentation
4. Einwandbehandlung
5. Zielvereinbarung
6. Benefit Sales
7. Professioneller Gesprächsabschluss

Mehr Informationen zu Telefonleitfäden und vertrieblichen Telefonaten finden Sie in meinem Buch **TELEFONSALES** zum Nachlesen und Nacharbeiten per Onlineworkshop. Zusätzlich verankern Sie die Inhalte durch das gleichnamige Hörbuch. Am wirkungsvollsten ist, Sie lassen Sie sich persönlich von mir trainieren (als Firmentraining oder Einzelcoaching) und profitieren von meiner langjährigen Erfahrung als Telefontrainerin.



Claudia Fischer  
**TELEFONSALES**

GABAL Verlag, Offenbach  
5. überarbeitete Neuauflage 2011  
ISBN: 978-3869361857

**Angebot:** Gerne unterstütze ich Sie bei der Erstellung Ihres individuellen Telefonleitfadens. Mein Angebot für Sie: Eine Stunde Unterstützung bei der Überarbeitung Ihres erfolgreichen und authentischen Leitfadens in Verbindung mit zwei Stunden telefonischem On-the-job-Training.

Am effektivsten für Ihren Telefonerfolg sind natürlich meine individuellen Trainings. Gerne besprechen wir, wie Sie durch ein individuelles Training oder auch Ihre Kollegen noch professioneller am Telefon wirken.

## **Aufbau eines erfolgreichen vertrieblichen, eingehenden Telefonats:**

### **1. Positiver Start**

---

- Freundliche, professionelle Begrüßung
- Nochmaliger Gruß mit persönlicher Anrede  
oder Bestätigung des Anrufgrunds, Erfragen des Anrufernamens plus persönliche Anrede
- Erfassen des Anrufgrunds

### **2. Hauptteil**

---

- Klärung der Kundenwünschen/Fragen

### **3. Der Weg zum Ende**

---

- Datenpflege/Adressprüfung  
(z. B. Schreibweise des Namens, Rufnummer für Rückruf, Erreichbarkeit)
- offene Frage nach weiteren Wünschen

### **4. Positives Ende**

---

- Positive Zusammenfassung
- Konkreter Verbleib / Aufforderung zur Tat
- Dank, Verabschiedung

## Bleiben Sie auf dem Laufenden!

In den Telefon-News (dem Newsletter) von Claudia Fischer lesen Sie regelmäßig wissenswertes rund ums professionelle Telefonieren, Vertrieb, Marketing, Service und gerne auch Themen, die Sie interessieren.



Darüber hinaus finden Sie stets wissenswerte Tipps, kuriose Anekdoten und aktuelle Entwicklungen auf meinen Facebook-Seiten. Ich freue mich auf Ihre Kommentare.



[www.facebook.com/telefontraining.claudiasfischer](http://www.facebook.com/telefontraining.claudiasfischer)

### Lesen Sie aktuelle Umfrage-Ergebnisse zu einem meiner Schwerpunkt: Telefonakquise

Meine Exklusivumfrage zur Kompetenz von Verkäufern bei der Telefonakquise, veröffentlicht in Wissen + Karriere und unter [www.claudiasfischertraining.de](http://www.claudiasfischertraining.de), zeigt aussagekräftige Ergebnisse.

56 Prozent der Befragten – überwiegend Vorstände, Geschäftsführer und Vertriebs- und Marketingleiter – beurteilen die allgemeine Qualität der Gesprächsführung lediglich als befriedigend, weitere 26 Prozent sogar als unzureichend.

Die gute Nachricht ist: 89 Prozent der befragten Entscheider sind sehr wohl zu einer Terminvereinbarung bereit, wenn Interesse vorhanden ist und/oder Ihnen zugleich Bedarf und Nutzen für das eigene Unternehmen klar geworden sind. Mit einem Telefon-Akquisitions-Training können Sie einen Großteil dieses enormen Potenzials für sich erschließen ...