WIRTSCHAFTSKALENDER UNTERNEHMENSVERZEICHNIS NEWSLETTER MEDIADATEN ÜBER UNS

### VIP ANI

#### ANMELDEN

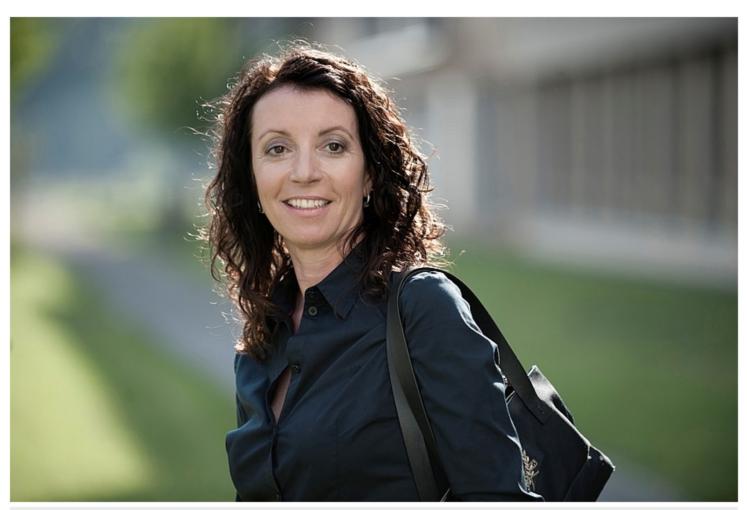
REGISTRIERUNG

# **WIRTSCHAFTS** zeit

#### Hier informiert sich die Wirtschaft!

VORARLBERG TIROL SALZBURG OBERÖSTERREICH NIEDERÖSTERREICH WIEN BURGENLAND STEIERMARK KÄRNTEN SCHWEIZ LIECHTENSTEIN DEUTSCHLAND Q
Wirtschaftsnews Unternehmen Aus der Region Finanzen Gastronomie & Tourismus Karriere & Jobs Bau & Immobilien Startups Region als Startseite festlegen

#### < Zurück zur Übersicht



Claudia Fischer gilt als eine der renommiertesten Telefon- und Kommunikationsexpertinnen im deutschsprachigen Raum.

## BEI ANRUF UMSATZ: MACHEN SIE SICH DAS TELEFON ZU IHREM VERBÜNDETEN!

② 21. Juni 2017 | 09:39 ▲ Autor: Claudia Fischer

Österreich, Vorarlberg, Tirol, Steiermark, Salzburg, Oberösterreich, Niederösterreich, Kärnten, Schweiz,

Burgenland, Liechtenstein, Deutschland, Wien

"Sehr geehrte Frau Suter, gerne möchte ich Ihnen unser neues Top-Produkt vorstellen. Anbei finden Sie eine anschauliche Broschüre, lassen Sie uns gerne einen persönlichen Termin ausmachen …" Sie können ziemlich sicher sein, dass Frau Suter bereits an dieser Stelle aufgehört hat zu lesen. Und dann umgehend auf "Löschen" geklickt hat.

Warum? Weil diese E-Mail nur eine unter vielen ist. Mit solchen unkreativen 08/15-Nachrichten werden die Postfächer dieser Welt geradezu überschwemmt. Resonanz? Gegen Null tendierend. Und dennoch entscheiden sich viele Verkäufer und Berater für die scheinbar sichere Variante, erst einmal eine Akquisemail zu schicken – die sie dann eine Woche später nachtelefonieren, wenn es gut läuft. Verstehen Sie mich bitte richtig: E-Mails, SMS, WhatsApp und Co. sind großartige Erfindungen, die unser Leben und die alltägliche Kommunikation deutlich erleichtern und beschleunigen. Und natürlich ist es entspannter, mal schnell eine E-Mail zu tippen, als bei der Kaltakquise den Adrenalinspiegel in die Höhe zu treiben. Hinzu kommt, dass sich eine Nachricht dank "Copy and Paste" mit ein paar Klicks duplizieren und direkt an zahlreiche potenzielle Kunden schicken lässt. Maximaler Erfolg bei minimalem Einsatz? Da muss ich Sie leider enttäuschen. Die Sache hat einen gewaltigen Haken: Den direkten Kontakt zum Gegenüber mittels Telefon können Sie so nicht ersetzen. Und gerade wenn es um die Gewinnung neuer Kunden oder das Reaktivieren von "Alt"-Kunden geht, verschwenden Sie lediglich wertvolle Zeit. Klar ist es gerade für die Kaltakquise-Phobiker unter Umständen angenehmer, wenn sie sich bereits auf eine vorherige Nachricht beziehen können. Doch das fruchtet nur in den wenigsten Fällen. Sicher kennen Sie die Standardantwort auf die Frage, ob das Angebot denn gelesen wurde, oder? Richtig: "Habe ich nicht bekommen", "Muss im Spam gelandet sein...", "Schicken Sie es mir nochmal". Und Sie sind genauso schlau wie vorher. Mein Tipp: Statt weiter stundenlang an E-Mails zu feilen, die sowieso ungelesen im digitalen Papierkorb landen, sollten sie lieber Ihre Telefonate in Ruhe vorbereiten und dann direkt zum Hörer greifen! Denn die Vorteile liegen auf der Hand: Nur im Gespräch von Mensch zu Mensch zeigen sich Sympathie und Empathie, lassen sich Missverständnisse direkt aus der Welt schaffen – und Sie können Ihre Gesprächspartner direkt mit Ihrer Kompetenz überzeugen!

#### Raus aus der Gewohnheitsfalle!

"Was bleibt mir denn anderes übrig als es per E-Mail zu versuchen? Ich kriege einfach nie jemanden ans Telefon …" Na, kommt Ihnen das bekannt vor? Sorry, aber das ist nichts anderes als eine schlechte Ausrede. Viele Menschen gehen jeden Arbeitstag nach Schema F an: Erst mal in Ruhe einen Kaffee trinken, mit den Kollegen plauschen, noch mal kurz die wichtigsten Schlagzeilen online checken. Und dann E-Mails beantworten. Erst, wenn sich absolut keine andere Arbeit mehr vortäuschen lässt, wird zum Hörer gegriffen. Meistens ist es dann aber schon 11 Uhr oder später. An sich ist das nicht tragisch – doch manche Kunden werden Sie dann einfach nicht an den Hörer bekommen. Klar können Sie es dann per E-Mail versuchen. Aber wieso ändern Sie nicht einfach Ihr

#### EMAIL NEWSLETTER ANMELDUNG

E-Mail\* ANMELDEN

#### WEITERE NEWS



Martin Ledolter als
ADA-Geschäftsführer wiederbestellt
Wien (A) Martin Ledolter beginnt mit
seine zweite Amtszeit als
Geschäftsführer der Austrian
Development Agency (ADA), der
Agentur der Österreichischen...
Karriere & Jobs

zum Archiv ->

#### VIP-BEREICH



Bei Oma und Opa in (der) Vollpension Hannah Lux, Jahrgang 1987, ist Geschäftsführerin der »Vollpension«, einem sozialen Gastrobetrieb mit »generationendiversem« Team. Hier

#### IHR UNTERNEHMEN

kommen Alt und Jung...



#### WIRTSCHAFTSKALENDER



ALLE TERMINE

#### BEI ANRUF UMSATZ



Telefonverhalten?!

"Bloß nicht direkt morgens um 9 Uhr anrufen, das ist zu aufdringlich!" "Am besten nur bis 11:30 Uhr und dann wieder ab 14:30 Uhr, dann kann ich sicher sein, dass die Mittagspause auf jeden Fall vorbei ist …" Falls Sie sich solche Gedanken machen, hier die gute Nachricht: Sie sind nicht allein! Viele Menschen sind echte Weltmeister in Vermeidungsstrategien, wenn es darum geht, einen Anruf immer weiter vor sich herzuschieben. Ich werde oft gefragt, wann der beste Zeitpunkt dafür ist, um Kunden anzurufen. Sorry, aber dafür gibt es keine Zauberformel. Das kommt ganz auf Ihre Kunden an – wieso fragen Sie sie nicht einfach? ;-) Sie und Ihre potenziellen Gesprächspartner sind alle Erwachsene. Also rufen Sie bitte einfach an! Ihr Gegenüber kann schließlich selbst entscheiden, ob es ihm gerade passt oder nicht. Noch zwei kleine Tipps: Schließen Sie nicht von sich auf andere. Je nach Branche können die Arbeitszeiten ganz anders aussehen. Machen Sie sich dieses Wissen zu Nutze: Entscheider sind zum Beispiel oft dann gut erreichbar, wenn der 08/15-Arbeitgeber bereits von seinem Schreibtisch geflüchtet oder noch gar nicht da ist: Etwa am Freitag, am Tag vor Feiertagen oder zur Mittagszeit. Gerne auch vor 9 Uhr oder nach 17:30. Gehen Sie die Extrameile – Ihre Kunden werden es Ihnen danken! Und: Kein Grund, Angst vor einem unbekannten Gegenüber zu haben. Die Kalt-Akquise fühlt sich garantiert nur beim ersten Mal kalt an – beim zweiten Anruf haben Sie ja bereits eine Verabredung!

#### Zuhören statt Totlabern: Stellen Sie die Infodusche ab!

"Einen schönen guten Tag Frau Suter, hier spricht Hermann Schulze von Perfect Consulting. Frau Suter, ich möchte Ihnen gerne unser neues Angebot vorstellen, von dem Ihr Unternehmen garantiert profitieren wird. Wir bieten Ihnen …" So bitte nicht! Gerade wenn sie aufgeregt sind, versuchen viele Menschen, ihre Botschaft am Telefon so schnell wie möglich an den Mann bringen. Dumm nur, wenn sie dabei gar nicht mitbekommen, dass ihnen ihr Gesprächspartner schon nach kurzer Zeit nicht mehr folgen kann. Studien belegen immer wieder, dass sich bereits in den ersten 40 bis 60 Sekunden nach der Begrüßung zeigt, ob ein Gespräch erfolgreich verlaufen wird. In dieser Zeitspanne entscheidet Ihr Gesprächspartner, ob er bereit ist, Ihnen zuzuhören – und in welcher Intensität. Die Uhr tickt! Nutzen Sie also die Zeit bestmöglich, um Ihr Gegenüber zu fesseln und neugierig zu machen. Und das klappt beim besten Willen nicht mit einer "Infodusche"! Auch für das weitere Gespräch gilt: Reden ist Silber, gezieltes Zuhören ist Gold! Denn nur wenn Sie Ihren Gesprächspartner auch mal zu Wort kommen lassen und ihm gezielt Fragen stellen, können Sie mehr über seine Wünsche und Bedürfnisse erfahren - und Ihr Angebot entsprechend zuschneiden.

Grundsätzlich sollten Sie bei jedem Kundentelefonat nach der Maxime "Weniger ist mehr" vorgehen. Steuern Sie das Gespräch, aber lassen Sie Ihr Gegenüber zu Wort kommen und achten Sie genau darauf, was er sagt – und wie. Denn es kommt nicht nur auf den Inhalt des Gesprochenen an. Welche Vorlieben hat der Gesprächspartner bei der Wortwahl, ändert sich seine Stimmung vielleicht im Lauf des Telefonats? So gelingt es Ihnen, Kundenreaktionen zu lesen, ohne zu interpretieren oder sich durch das Verhalten und die verwendeten Worte täuschen zu lassen. Und nicht nur das: So sind Sie Ihrem potenziellen Kunden immer einen Schritt voraus, denn Sie können einen Einwand bereits hören und darauf reagieren, bevor Ihr Gesprächspartner sich dessen überhaupt bewusst geworden ist.

#### Beförderung schützt vor Anruf nicht

"Super, jetzt bin ich aus der Nummer raus! Sollen sich doch die anderen die Finger wund wählen …" Ob Sie es glauben oder nicht – in vielen Unternehmen scheut selbst die Vertriebs- oder Geschäftsleitung aktiven Vertrieb und den Griff zum Telefon. Neukundenakquise und Upselling-Telefonate? Das sollen mal schön die Mitarbeiter erledigen. Eine bequeme Lebenseinstellung, keine Frage. Doch beliebt machen Sie sich so definitiv nicht. Als Führungskraft ist es Ihre Aufgabe, mit gutem Beispiel voranzugehen und Ihre Kollegen zu motivieren! Und als Führungskraft können Sie wunderbar auf Augenhöhe akquirieren – von Geschäftsführer zu Geschäftsführer. Gerade wenn das Geschäft mal nicht so gut läuft, kann es wahre Wunder wirken, wenn sich das ganze Team zusammensetzt, sich gegenseitig Tipps gibt und jeder der Reihe nach einen Kontakt anruft. Und wer geht als Vorbild vorweg? Natürlich Sie als Chef! Sie müssen nicht der Beste sein, aber der Erste und derjenige, der die Maßnahmen aktiv fördert. Auf die Geste kommt es an. Mal ganz zu schweigen davon, dass es auch bei Bestandskunden gut ankommt, wenn sich auch mal der Chef höchstpersönlich um sie kümmert.

Claudia Fischer gilt als eine der renommiertesten Telefon- und Kommunikationsexpertinnen im deutschsprachigen Raum. Sie trainiert Menschen, die noch professioneller telefonieren wollen, ohne dabei an Authentizität zu verlieren. Als Trainerin konzentriert sie sich bewusst auf die mittel- und langfristige Umsetzung von Telefontrainings mit dem Ziel, Unternehmen einen nachhaltigen Telefonerfolg zu sichern. Durch ihre umfangreiche Coachingausbildung (systemisches und wingwave-Coaching, Graves Values System Model Advanced und 9 Levels of Value System) bietet Claudia Fischer ihren Kunden außerdem Unterstützung in den Feldern Bewerberdiagnostik und Weiterentwicklung von Vertriebsmitarbeitern und Führungskräften.

#### Factbox:

Claudia Fischer
99 Tipps für erfolgreiche Telefonate
Die Erfolgspotenziale von Telefonaten optimal nutzen
Audio-CD, 366 Minuten Laufzeit
978-3-86936-775-0
€ 39,90 (D) | € 44,80 (A)
GABAL Verlag, Offenbach 2017

Antworten auf essentielle Fragen rund um das Thema Telefonieren liefert Claudia Fischer in 99 Tipps für erfolgreiche Telefonate. Ein echtes Standardwerk, das jeder gehört haben sollte. Von Akquisehürden, Anti-Worten und -Formulierungen über Entschuldigungen, Fragefloskeln, Smalltalk bis hin zum richtigen Zeitpunkt für Telefonate. Wie Sie es schaffen, Themen strategisch zu priorisieren und zu "verpacken", mit unterschiedlichen Typen zurechtzukommen und charmantes, aktives Zuhören zu signalisieren: Claudia Fischer gibt praktische, sofort umsetzbare Tipps sowohl für Business-Telefonate als auch private Anrufe und ermuntert dazu, trotz Social Media, WhatsApp, SMS und Co. lieber zum Telefonhörer zu greifen. Denn ein persönliches Gespräch ist beziehungsfördernd, kann Missverständnisse vermeiden und bringt schnellere Resultate und Erfolge.



Bei Anruf Umsatz: Machen Sie sich das Telefon zu Ihrem Verbündeten! "Sehr geehrte Frau Suter, gerne möchte ich Ihnen unser neues Top-Produkt vorstellen. Anbei finden Sie eine anschauliche Broschüre, lassen Sie uns gerne einen...

#### BUCHTIPP



#### In meiner Badewanne bin ich Kapitän

Genervt von den ewig gleichen Verhaltensmuster-Fallen? Zermürbt von den Herausforderungen des Alltags? In diesem Buch verrät Sabine Asgodom ihre besten...

| LINTERN | ΛŒΝ | JCV. | /CD7 | 761 | $\neg$ LIN | ITC. |
|---------|-----|------|------|-----|------------|------|

Unternehmen eingeben ...

Wo?

Wien

SUCHE STARTEN



Claudia Fischer trainiert Menschen, die noch professioneller telefonieren wollen, ohne dabei an Authentizität zu verlieren.

