



Claudia Fischer

Bei Anruf Umsatz: 80 Tipps für profitable Vertriebs-telefonate, Audio-Chats & mehr, Gabal Verlag, Offenbach 2019, 393 Seiten, 29,90 Euro

BUSINESS- UND VERKAUFS-KOMMUNIKATION

Der Draht zum Kunden

Claudia Fischer arbeitet seit 1995 als Telefontrainerin. Ihr geballtes Wissen aus der Praxis hat sie jetzt in einem Buch veröffentlicht. Das Erstaunliche daran: Sie verrät alles, was man als Telefonverkäufer jemals wird wissen müssen. Sie breitet ihr gesamtes Know-how in Form von Erklärstücken, Hinweisen, Checklisten und kleinen Übungen vor dem Leser aus. Die Expertin begleitet ihn durch die Erfolgsstufen eines Telefonats und bietet darüber hinaus sofort umsetzbare Tipps – zu Themen wie Authentizität, der richtigen Einstellung zum Telefonverkauf, dem souveränen Umgang mit Reklamationen oder dem Einsatz von Sprachnachrichten im Kundenkontakt.

Darüber hinaus zeigt Fischer auf, welche Auswirkungen die Digitalisierung auf den Telefonverkauf hat. Die ausgesprochen undurchsichtige Lage, die die neuen gesetzlichen Regelungen (DSGVO) mit sich bringen, wird von einem Rechtsanwalt in einem separaten Beitrag aufgedrösel.

Die Nützlichkeit des Buchs erkennt man daran, dass es sich ausführlich mit der telefonischen Kaltakquise beschäftigt. Oft erreicht ein Telefonverkäufer beim Erstkontakt nur die Assistentin des Entscheiders. Die fragt dann: „Worum geht es?“. Der Anfänger sagt, dass es um Software gehe, der Profi erklärt bewusst ausführlich: „Grund meines Anrufs ist, mit Herrn X darüber zu sprechen, welche Vorteile eine cloud-basierte CRM-Lösung seinem Außendienst bietet.“ Auch die Antwortalternativen, die Fischer sonst noch vorschlägt, sind höflich, wertschätzend, charmant und trotzdem hartnäckig auf ein Ziel (den Besuchstermin) hin ausgerichtet. Von ihr geschulte Verkäufer würden nie sagen: „Ich wollte fragen, ob das neue X für Sie vielleicht interessant sein könnte“, sondern ihr Eröffnungssatz beim Entscheider lautet zum Bei-

spiel: „Das neue X – wie interessant hört sich das spontan für Sie an?“

Fazit: Viele denken beim Thema „Kundenkommunikation 4.0“ automatisch an E-Mails oder gar Chatbots. Aber Fischer belegt nachdrücklich, dass immer dann, wenn es um die Akquise, das Empfehlungsmarketing und die Kundenkontaktpflege geht, der Griff zum Hörer die erste Wahl sein sollte. Denn nur im Gespräch von Mensch zu Mensch können Verkäufer mit ihrer Kompetenz punkten, auf Fragen sofort Rückmeldungen erhalten, Missverständnisse aus der Welt schaffen und ausloten, wie es um den berühmten „Draht zum Kunden“ bestellt ist. Das Buch informiert auf einer übergeordneten Ebene auch ausführlich über grundsätzliche Überzeugungstechniken, die auch jenseits des Telefonierens von Belang sind.



AUTORIN

Claudia Fischer

lebt in München und hat insgesamt sieben Bücher rund um das Thema Kommunikation geschrieben. Für die seit 1995 selbstständige Telefontrainerin steht fest: Aktive Vertriebs-telefonate sind die Königsklasse des Verkaufens! Ihr neues Buch gilt bereits jetzt als ein Standardwerk für Vertriebsmitarbeiter und deren Führungskräfte. Trotz Social Media, Whatsapp, SMS und Co. gilt: Ein persönliches Telefongespräch ist ausgesprochen beziehungsfördernd.