

Vermeiden Sie diese Fehler am Telefon

Ich erhielt einen Akquise-Anruf – So schrecklich war es

Wie Sie effektiver telefonieren

Eine persönlich erlebte Geschichte

Mein Telefon klingelt: Am anderen Ende meldet sich ein Mann aus dem Team eines renommierten Beraters – nennen wir ihn „Dieter“.

Das Telefonat verläuft überraschend anders als erwartet.

1) Dieter:

"Hallo Günter, hier ist *Dieter* aus dem Team von *ABC*"

Hinweis:

Bei Gesprächsbeginn hätte er besser seinen eigenen Vor- und Zunamen als auch den kompletten Namen des Angerufenen (also von mir) genannt: Eine einfache, vertrauensbildende Maßnahme.

2) Dieter:

"In welcher Branche arbeiten Sie?"

Hinweis:

Ein Blick auf meine Website hätte ausgereicht, um die Frage zu beantworten (Pharma und Medizinprodukte)

3) *Dieter:*

"Was bieten Sie an?"

Siehe oben (Training, Beratung)

4) *Dieter:*

"Seit wann?"

Siehe oben (seit 20 Jahren)

Aufgrund meines erlahmten Interesses sagte ich (um ihn abzuwimmeln)

"Schicken Sie mir ein Angebot zu".

5) *Dieter:*

"Wie lautet Ihre Email-Adresse?"

Nun, auch hier hätte ein Blick auf meine Website ausgereicht.

Ich: "Müsste in Ihrem System drin sein".

Damit war das Gespräch zu Ende – dachte ich zumindest.

Zu meiner Verwunderung rief Dieter überraschenderweise nach einer Stunde nochmals an und fragte mich erneut nach meiner Email-Adresse.

Damit war definitiv das Ende meines Geduldsfadens und des Gesprächs erreicht.

Schlussfolgerungen

Einige Minuten Vorbereitung hätten sich für Dieter ausgezahlt. Dann hätte er durch Stellen der richtigen Fragen die Weichen von vorneherein richtig stellen, zum Beispiel zu meinem Bedarf.

Empfehlung

Zu den Grundelementen der Vorbereitung in der „Königsdisziplin“ des Telefonierens gehören:

- Ein Blick auf die Website und das Online-Profil auf Business-Netzwerken wie LinkedIn
- Ein Blick in das interne Customer Relationship Management System
- Ein erprobtes Telefonskript (das Sie vor sich liegen haben sollten).

Eine professionelle Vorbereitung lohnt sich: Ihre Telefonate werden effektiver.

Audio und Video

<https://www.umbachpartner.com/de/vermeiden-sie-diese-fehler-am-telefon>

Newsletter gratis beziehen

<https://www.umbachpartner.com/de/management-newsletter>