

4 Tipps zur Optimierung der Telefonakquise

1. **Persönlichkeit:** Seien Sie so authentisch wie möglich! Sie dürfen mit dem Kunden lachen, ihn locken und auch mal frech sein. Sprechen und schreiben Sie möglichst persönlich, legen Sie bei Mustern oder Angeboten die Sie postalisch verschicken, eine handgeschriebene Karte bei.
2. **Mut zur Überraschung:** Seien Sie mutig und probieren Sie Dinge aus, auch wenn sie ungewöhnlich sind. Ihr Gegenüber wird überrascht sein und vielleicht gerade deshalb Interesse zeigen, Sie bzw. das Unternehmen kennen zu lernen. Ungewöhnliche und vor allem lustige Antworten und Fragen erhöhen die Offenheit des Gegenübers.
3. **Zielorientierung:** Verfolgen Sie immer Ihr Ziel, einen Termin zu bekommen! Fragen Sie, nachdem Sie erfahren haben, was den Kunden interessiert, direkt nach, ob ein Kollege Ihnen die Produkte persönlich zeigen kann, damit sich Ihr Gegenüber ein persönliches Bild davon machen kann. Fragen Sie nicht nach einem Termin, sondern stellen Sie eine Alternativfrage:

„Frau/Herr XY, mein Kollege Herr XY freut sich, Ihnen unser Produkt, etc. persönlich vorbei zu bringen, so dass Sie sich persönlich von der Qualität überzeugen können. Gern bringt er Ihnen auf Wunsch auch weitere Produkte mit. Haben Sie spezielle Wünsche an uns?... Wann passt es Ihnen am besten, am Dienstag oder nächsten Donnerstag?“

4. **Verbindlichkeit:** Bitte seien Sie verbindlich, wenn es um die nächsten Schritte für den Kunden geht. Schicken Sie bei Angebotszusage zeitnah das Angebot und teilen Sie dem Kunden mit, wann er das Angebot bekommt:

„Sie erhalten jetzt direkt im Anschluss an unser Telefonat eine E-Mail mit dem Angebot/dem Termin inkl. meiner Kontaktdaten und der Kontaktdaten von Herrn/Frau XY. Falls Sie im Vorfeld des Treffens noch Fragen oder Wünsche haben, kommen Sie gern auf mich zu.“