

Beziehungsaufbau am Telefon

Fragen, Zuhören, Lernen - Wie Sie in der Kaltakquise schnell mit Ihren Gesprächspartnern warm werden

In Trainings mit Vertriebsmitarbeitern hören wir häufig: „Mit Bestandskunden hab ich kein Problem – die kenne ich ja schon, aber es fällt mir schwer jemanden anzurufen, den ich noch nicht kenne und der ja auch mich nicht kennt.“ Und natürlich ist es nicht leicht, mit dem recht unpersönlichen Medium Telefon eine Beziehung zu einer unbekannt Person aufzubauen. Dass dies aber dennoch nicht unmöglich ist, beweisen unsere tägliche Arbeit und die Erfolge, die wir erzielen. Mit den folgenden Tipps zum Beziehungsaufbau am Telefon kann es auch Ihnen gelingen, bisher unbekannte Personen und Unternehmen als Interessenten oder Kunden zu gewinnen.

Vorstellung

Der Gesprächseinstieg entscheidet darüber, ob der Gesprächspartner das Gespräch mit Ihnen führen möchte. Wenn er den Hörer abhebt, gehen ihm verschiedene Fragen durch den Kopf. Wer ruft an? Was will er von mir? Und was habe ich davon? Und genau diese Fragen sollten Sie in Ihrer Vorstellung kurz und prägnant beantworten. „Guten Tag (Herr/Frau ...), meine Name ist ... von der Firma Wir sind Hersteller von ... und haben uns spezialisiert auf... – dadurch profitieren Sie von ...“. Wichtig ist dabei, dass Ihnen diese Vorstellung flüssig von den Lippen geht und sie glaubhaft Ihre Überzeugung und Begeisterung vermittelt. Achten Sie auch darauf, dass Ihre eigene Vorstellung nicht zu lang wird, sondern Sie schnell Ihren Gesprächspartner einbinden und viel über ihn in Erfahrung bringen.

Mit Namen ansprechen

Merken (und/oder notieren) Sie sich den Namen Ihres Gesprächspartners und verwenden Sie ihn am besten gleich in der Anrede. So signalisieren Sie, dass Sie die Person als Mensch wahrnehmen und schätzen. Damit vermeiden Sie auch die peinliche Situation am Ende eines zehnminütigen Gesprächs nachhaken zu müssen „Wie ist nochmal Ihr Name?“. Sollten Sie den Namen nicht verstanden haben, fragen Sie ruhig nochmal nach oder lassen Sie sich den Namen buchstabieren. So können Sie sicher sein, dass Sie Ihr Gegenüber richtig ansprechen und auch Ihre Unterlagen richtig ankommen. Übertreiben Sie es bitte aber auch nicht – sechs Mal in einem zweiminütigen Gespräch ist wahrscheinlich zu oft und hat eher einen gegenteiligen Effekt. Dazu haben Sie doch sicher ein Beispiel im Kopf?!

Auch sollten Sie statt allgemein mit „man“ Ihren Gesprächspartner direkt mit „Sie“ anreden. So fühlt sich Ihr Gegenüber z.B. bei der Nutzenargumentation auch wirklich gemeint. Statt: „Man kann durch Einsatz unserer Technik ca. 15% der Produktionskosten einsparen.“ also besser: „Dadurch können Sie bis zu 15% Ihrer Produktionskosten einsparen.“

Lächeln und Humor

Nichts wirkt auf der Beziehungsebene so gut wie gemeinsames Lachen. Das heißt jetzt nicht, dass Sie zu Beginn jedes Gesprächs erstmal einen Kalauer erzählen. Beginnen Sie mit etwas Kleinem, das große Wirkung hat: setzen Sie ein Lächeln auf. Dieses kann Ihr Gesprächspartner hören und es sorgt so für eine positive Stimmung. Ein Dauergrinsen hingegen wirkt schnell aufgesetzt und stört damit die Beziehungsebene, da Ihr Gesprächspartner den Eindruck bekommen könnte, dass Sie es nicht ernst mit ihm meinen.

Offene Fragen stellen – Interesse zeigen

Vermitteln Sie Ihrem Gesprächspartner das Gefühl, dass Sie sich wirklich für ihn als Menschen, für sein Unternehmen, seine Situation, seinen Bedarf und seine Bedürfnisse interessieren. Am besten funktioniert dies, wenn Sie sich anfangs mit Ihrer Vorstellung zurücknehmen (siehe Vorstellung) und mit offenen Fragen die Situation und den Bedarf Ihres Gesprächspartners ergründen. Fragen Sie zum Beispiel: „Wie sind Sie im Bereich Faltschachteln derzeit aufgestellt?“, „Welche Rolle spielen Zerspanungsarbeiten in Ihrer Produktion?“. Dadurch bekommen Sie wertvolle Informationen, anhand derer Sie sich mit vertiefenden Fragen immer weiter vorarbeiten können und Anknüpfungspunkte für Ihre Nutzenargumente erhalten.

Auf Gesagtes eingehen – aktives Zuhören

Fragen stellen ist sehr wichtig. Was Sie mit den Antworten machen, ist jedoch mindestens genauso wichtig. Schon indem Sie Ihre weiterführenden Fragen auf das Gesagte anpassen, statt nacheinander Ihren Fragenkatalog abzuarbeiten, signalisieren Sie, dass Sie aufmerksam zuhören.

Indem Sie das Verstandene in eigenen Worten wiedergeben und unklare Aussagen hinterfragen, vermeiden Sie Missverständnisse (die jede Beziehung stören), sondern signalisieren damit auch Ihr aufrichtiges Interesse an Ihrem Gesprächspartner. Damit stärken Sie das Vertrauen und folglich die Beziehung. Mehrdeutige Aussagen sind zum Beispiel alle Wörter, bei denen eine Vergleichsgröße fehlt. Wenn Ihr Gesprächspartner beispielsweise auf Ihre Frage „Was ist Ihnen denn bei einem Lieferanten wichtig?“ antwortet „Vor allem eine schnelle Lieferung!“, dann haben Sie mit Sicherheit eine Vorstellung davon, was „schnelle Lieferung“ für Sie bedeutet, nicht allerdings, was dies für Ihren Ansprechpartner bedeutet. Und da können Welten dazwischen liegen. Einem aktiven Zuhörer fällt dies auf und er fragt beispielsweise nach: „Wie schnell benötigen Sie die Ware denn?“.

Wenn Ihr Gesprächspartner umfangreiche Ausführungen angestellt hat, so vergewissern Sie sich, dass Ihnen nichts entgangen ist und Sie alles richtig verstanden habe, indem Sie z.B. zusammenfassen: „Habe ich also richtig verstanden, dass das Thema interessant für Sie ist, allerdings derzeit aufgrund von Umstrukturierungsmaßnahmen und Audits nicht die höchste Priorität hat?“ Ihr Gegenüber hört somit, was Sie verstanden haben und kann gegebenenfalls korrigieren. Dadurch stellen Sie auch sicher, dass Ihre Nutzenargumente auch wirklich die passenden für Ihren Gesprächspartner sind.

Sensibel auf Zwischentöne reagieren

Wenn Sie auf das eingehen, was Ihr Gesprächspartner sagt, dann signalisieren Sie, dass Sie an den Äußerungen und damit an Ihrem Gegenüber interessiert sind und diese verstanden haben und bringen ihm damit viel Wertschätzung entgegen.

Noch besser können Sie Ihren Gesprächspartner abholen, indem Sie nicht nur auf das eingehen, WAS er/sie gesagt hat, sondern auch WIE es gesagt wurde. Da Sie Ihren Gesprächspartner während des Telefonats nicht sehen, achten Sie umso mehr auf die Zwischentöne: schwingt da Genervtheit mit, Ungeduld oder auch Begeisterung, Euphorie? Hören Sie auf Ihr Bauchgefühl und sprechen Sie es an: „So richtig überzeugt klingen Sie noch nicht – was fehlt Ihnen noch?“ Sie können Ihren Gesprächspartner so noch besser, weil auf seiner Gefühls- und Bedürfnisebene, abholen. Und dort werden ja erwiesenermaßen Kaufentscheidungen getroffen.

Ehrlich sein und Mut zum Nein

Um Vertrauen aufzubauen, ist es auch wichtig, ehrlich und aufrichtig zu sein. Damit ist nicht nur gemeint, dass Sie darauf verzichten sollten zu lügen. Das sollte selbstverständlich sein. Wenn Ihr Produkt (Ihre Dienstleistung) nicht das halten kann, was sich Ihr Gesprächspartner davon verspricht, dann versprechen Sie es auch nicht. Dazu gehört auch zu sagen „Da passen wir nicht zusammen.“ statt um jeden Preis Geschäfte machen zu wollen. Ihr Gesprächspartner dankt es Ihnen mit Vertrauen („Der/die meint es ernst mit mir.“). Damit ist die ehrliche Absage eine Investition in die Zukunft, in der Sie vielleicht das passende Produkt entwickelt haben oder sich der Bedarf des Ansprechpartners verändert hat.

Verbindlich sein

Um dem Gegenüber nicht zu nahe zu treten, agieren viele in der Kaltakquise mit Konjunktiven und auch dem Wort „unverbindlich“: „Wäre es eventuell interessant für Sie, dass mein Kollege vielleicht mal bei Ihnen vorbeikommt und Ihnen vorstellt, was wir so machen – alles natürlich ganz unverbindlich.“ Seien wir mal ehrlich: damit ist doch weder Ihrem Kollegen aus dem Vertrieb geholfen, noch dem potenziellen Kunden. Wenn Sie die vorangegangenen Tipps beherzigt haben, konnten Sie schon viele Informationen zum Gesprächspartner, dessen Unternehmen, seinen Bedarfen, Bedürfnissen und Prioritäten erfahren. Dann entscheiden Sie für sich, ob dieses Unternehmen auch zu Ihnen passt.

Sollte dies der Fall sein, machen Sie ein klares Terminangebot mit Bezug zu den besprochenen Themen: „Wie ich höre, haben Sie schon konkrete Fragen und Überlegungen wie unsere Dienstleistung Ihr Unternehmen entlasten könnte. Mein Vorschlag: mein Kollege aus dem Vertrieb kommt zu Ihnen und Sie besprechen gemeinsam wie eine gemeinsame Strategie aussehen kann, erhalten erste Preisinformationen und Antworten auf all Ihre Fragen. Was halten Sie davon, Frau xy?“ Sie erhalten entweder ein verbindliches „Ja, gern.“ oder ein ebenso verbindliches „Nein danke!“.

Authentizität

All die Tipps und Empfehlungen nützen Ihnen allerdings nichts, wenn es Ihnen nicht gelingt, dabei authentisch zu wirken. Versuchen Sie also immer Ihren eigenen Stil und Ihre eigene Persönlichkeit zu wahren. Andernfalls besteht die Gefahr, dass Ihr Gesprächspartner eine „Masche“ wittert – und das hat den gegenteiligen Effekt: Misstrauen.

Sagen Sie wenig, fragen Sie mehr, am meisten aber: hören Sie zu – dann klappt´s auch mit den Neukunden! Oder mit den Worten des Dalai Lama: „Wenn du sprichst, wiederholst du nur, was du eh schon weißt; wenn du aber zuhörst, kannst du unter Umständen etwas Neues lernen.“

In diesem Sinne wünschen wir Ihnen aufgeschlossene Gesprächspartner und interessante Gespräche!