

Heiß auf Kaltakquise

So vervielfachen Sie Ihre Erfolgsquote am Telefon

von
Tim Taxis

2. Auflage 2013

Heiß auf Kaltakquise – Taxis

schnell und portofrei erhältlich bei beck-shop.de DIE FACHBUCHHANDLUNG

Haufe-Lexware Freiburg 2013

Verlag C.H. Beck im Internet:

www.beck.de

ISBN 978 3 648 01991 7

Leseprobe

3 SO GEHT'S IMMER GUT: ANLEITUNG FÜR EIN GLÜCKLICHES HIRN WAS IHNEN DIESES KAPITEL BRINGT Ich habe einen hohen Anspruch: Ich möchte, dass Sie heiß auf Kaltakquise werden. Vielleicht sind Sie schon nah dran - oder Sie fragen sich, wie das überhaupt jemals gehen kann. Allein mit den Techniken zur „Kommunikation nach außen“ wäre das sicher nicht machbar. Deshalb ist dieses Kapitel ein elementares: Wir betrachten hier die „Kommunikation nach innen“, also wie wir mit uns selbst umgehen und mit unseren Gedanken über die Akquise. Vielleicht ist dieses nur das dritte Kapitel für Sie. Vielleicht aber auch der erste Impuls eines jetzt in diesem Moment startenden Prozesses, der vieles verändern kann. Was genau? Lassen Sie sich überraschen. Mein Wunsch an Sie ist: Lesen Sie dieses Kapitel ganz und in Ruhe mit Muße durch. Los geht's!

3.1 JA-KUNDEN, NEIN-KUNDEN, JAIN-KUNDEN

Viele Menschen ärgern sich in der Akquise, wenn sie ein „Nein“ bekommen. Sie wollen das Maximum rausholen und wünschen sich eine Benchmark mit der theoretisch maximalen Erfolgsquote. Andere sind schon froh, wenn sie überhaupt mal einen Erfolgsmoment am Telefon haben. Zu welcher der beiden Gruppen Sie auch gehören, folgende Überlegungen werden für Sie interessant sein. Ich sage, es gibt drei Arten von Kunden. Nämlich: - Ja-Kunden - Nein-Kunden und - Jain-Kunden

Ja-Kunden sind Kunden, die vorbestimmt „Ja“ sagen zu Ihrem Wunsch nach einem Termin oder einer Anfrage. Es steht also schon vor Ihrem Anruf fest, dass Sie ein „Ja“ bekommen. Möglicherweise suchen diese Kunden ohnehin gerade nach der Lösung, die Sie anbieten; oder sie haben ein Problem und wussten gar nicht, dass es dafür eine Lösung, nämlich Ihre, gibt. Ja-Kunden sagen ohne einen einzigen Einwand zu bringen „Ja“.