



In 30 Minuten  
wissen Sie  
mehr!

**MINUTEN**

Claudia Fischer

# Akquise- Telefonate

**GABAL**

**Claudia Fischer**

**30 Minuten**

# **Akquise-Telefonate**

## Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Umschlaggestaltung: die imprimatur, Hainburg  
Umschlagkonzept: Martin Zech Design, Bremen  
Lektorat: Friederike Mannsperger  
Satz: Zerosoft, Timisoara (Rumänien)  
Druck und Verarbeitung: Salzland Druck, Staßfurt

© 2009 GABAL Verlag GmbH, Offenbach  
4., überarbeitete Auflage 2011

Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlags.

### Hinweis:

Das Buch ist sorgfältig erarbeitet worden. Dennoch erfolgen alle Angaben ohne Gewähr. Weder Autor noch Verlag können für eventuelle Nachteile oder Schäden, die aus den im Buch gemachten Hinweisen resultieren, eine Haftung übernehmen.

Printed in Germany

978-3-86936-311-0

# In 30 Minuten wissen Sie mehr!

Dieses Buch ist so konzipiert, dass Sie in kurzer Zeit prägnante und fundierte Informationen aufnehmen können. Mithilfe eines Leitsystems werden Sie durch das Buch geführt. Es erlaubt Ihnen, innerhalb Ihres persönlichen Zeitkontingents (von 10 bis 30 Minuten) das Wesentliche zu erfassen.

## ***Kurze Lesezeit***

In 30 Minuten können Sie das ganze Buch lesen. Wenn Sie weniger Zeit haben, lesen Sie gezielt nur die Stellen, die für Sie wichtige Informationen beinhalten.

- *Alle wichtigen Informationen sind blau gedruckt.*
- Schlüsselfragen mit Seitenverweisen zu Beginn eines jeden Kapitels erlauben eine schnelle Orientierung: Sie blättern direkt auf die Seite, die Ihre Wissenslücke schließt.
- *Zahlreiche Zusammenfassungen innerhalb der Kapitel erlauben das schnelle Querlesen.*
- Ein Fast Reader am Ende des Buches fasst alle wichtigen Aspekte zusammen.
- Ein Register erleichtert das Nachschlagen.



# Inhalt

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Vorwort</b>                                           | <b>6</b>  |
| <b>1. Sich einstimmen</b>                                | <b>9</b>  |
| Erfolg ist Einstellungssache                             | 10        |
| Mentale Gesprächseinstimmung                             | 12        |
| Positive Stimmung wiedererlangen                         | 14        |
| Eine sympathische Stimme ist trainierbar                 | 19        |
| Finden Sie Ihren Atemtyp                                 | 24        |
| Planung und Organisation                                 | 26        |
| <b>2. Professionelle Gesprächsvorbereitung</b>           | <b>29</b> |
| Informieren Sie sich                                     | 30        |
| Seien Sie Experte auf Ihrem Gebiet                       | 32        |
| Ihre individuelle Telefonstory                           | 34        |
| Ein guter Start für Ihr Telefonat                        | 36        |
| <b>3. Telefonsprache</b>                                 | <b>43</b> |
| Durch Zauber-Worte die Stimmung positiv beeinflussen     | 44        |
| Kundenorientierte Sprache                                | 47        |
| Die richtige Fragetechnik für zielorientierte Telefonate | 49        |
| Sinnvolles Schweigen                                     | 55        |
| Argumente optimal präsentieren                           | 57        |

|                                            |           |
|--------------------------------------------|-----------|
| <b>4. Zum Kauf bewegen und abschließen</b> | <b>61</b> |
| Den Nutzen herausstellen                   | 62        |
| Professionelle Einwandbehandlung           | 64        |
| Kaufsignale erkennen                       | 68        |
| Abschlussvoraussetzungen                   | 69        |
| Abschluss                                  | 70        |
| <b>5. Telefonate professionell beenden</b> | <b>75</b> |
| Zusammenfassung und konkrete Vereinbarung  | 76        |
| Entscheidungsrechtfertigung                | 78        |
| Verabschiedung                             | 80        |
| Nachbereitung                              | 81        |
| <b>Fast Reader</b>                         | <b>88</b> |
| <b>Die Autorin</b>                         | <b>94</b> |
| <b>Weiterführende Literatur</b>            | <b>95</b> |
| <b>Register</b>                            | <b>96</b> |

# Vorwort

Das Telefon ist eines der erfolgreichsten Kommunikationsmedien überhaupt. Sein Erfolg begann 1861 mit der ersten brauchbaren Übertragung der Sprache durch Johann Philipp Reis und ist bis heute ungebrochen. Laut eines UN-Berichts von Ende 2007 gibt es mittlerweile über 4 Milliarden Telefonanschlüsse weltweit. Und die Bedeutung des Telefonierens nimmt nach wie vor zu – trotz (oder gerade wegen) des stetig wachsenden E-Mail-Aufkommens.

## ***Das Telefon: unersetzbar***

Der große Vorteil ist die direkte und persönliche Kommunikation. Es geht um mehr als reinen Informationsaustausch – es geht vor allem um das Gespräch selbst. Wenn Sie etwas kaufen möchten, interessieren Sie sich zunächst für die Produkteigenschaften und den Preis. Diese lassen sich oft schon im Internet aufrufen und vergleichen. Doch erst wenn Sie mit dem Verkäufer gesprochen und das Gefühl haben, dass er auch bei weiteren Fragen für Sie da ist, fühlen Sie sich wirklich gut beraten.

## ***Das Telefon: anspruchsvoll***

Das Telefon ist eines der anspruchsvollsten Kommunikationsmittel. Denn anders als beim Schreiben von E-Mails oder Briefen haben Sie während des Gesprächs kaum Bedenkzeit, um über den Inhalt oder die Formu-

lierung Ihres nächsten Satzes nachzudenken. Ihr Gesprächspartner erwartet eine sofortige, freundliche und professionelle Reaktion auf seine Fragen und Wünsche.

Diese Erwartung ist besonders hoch, wenn Sie derjenige sind, der anruft – beispielsweise weil Sie Ihrem Gegenüber ein Angebot machen, ihn als Kunden gewinnen möchten. Denn in diesem Fall weiß der Angerufene möglicherweise noch nicht einmal, dass es Sie gibt. Sie sind es, der etwas von ihm möchte – zu seinem Vorteil, versteht sich. Damit Ihre Telefonate erfolgreich ablaufen und allen Kundenansprüchen gerecht werden, brauchen Sie fundiertes Wissen und eine gute Vorbereitung.

Lernen Sie daher in diesem Buch,

- wie Sie sich optimal auf ein Telefonat vorbereiten,
- welche Wirkung Ihre Stimme hat,
- wie Sie mit der Zauber-Sprache eine positive Gesprächsatmosphäre schaffen,
- wie Sie Ihre Telefonate aufbauen,
- wie Sie herausfordernde Situationen meistern und
- wie Sie das Gespräch erfolgreich abschließen.

Viel Erfolg wünscht Ihnen herzlichst

Ihre Claudia Fischer

[www.telefontraining-claudiafischer.de](http://www.telefontraining-claudiafischer.de)



# **30 MINUTEN**

**Wie kann ich mich innerlich auf ein erfolgreiches Gespräch einstellen?**

**Seite 10**

**Was kann ich tun, damit ich (wieder) gern telefoniere?**

**Seite 14**

**Wie finde ich meine optimale Stimmlage?**

**Seite 19**

**Wie beeinflusst meine Körperhaltung Atmung und Stimme?**

**Seite 24**

# 1. Sich einstimmen

„Telefonieren kann doch jeder“ – so denken die meisten. Und wenn es um die reine Inhaltsvermittlung geht, haben sie zum Teil recht. Doch zum erfolgreichen Telefonieren gehört viel mehr! Eine lebendige, natürliche Stimme, die den Wunsch weckt, ihr über einen längeren Zeitraum hinweg zuzuhören; das Können, mit wenigen Worten den Gesprächspartner zu fesseln und für das eigene Thema zu interessieren; das Wissen, wie man mit weniger freundlichen Zeitgenossen und Situationen umgeht. Erst auf dieser Basis gestalten Sie durch Ihre Telefonate positive und für beide Seiten attraktive Geschäftsbeziehungen. Lesen Sie nun zunächst, welche Bedeutung eine positive Einstellung gegenüber dem Telefonieren hat.