

Telefonleitfaden

mit Einwandbehandlung

Aufbau eines Kontaktgesprächs

> **Sich vorbereiten**

Halte deine ausgearbeitete Kontaktliste/Schatzkiste bereit. Finde im Vorfeld möglichst viele Informationen über deine Kontakte heraus, wie Beruf, Alter, Familienstand, Hobbys, persönliche Eigenschaften und Stärken etc..

> **1. Einstieg**

Ich setze meine „telefonische Visitenkarte“ ein: Ich begrüße den Kunden mit seinem Namen und stelle mich selbst mit meinem ganzen Namen vor.

> **2. Interesse wecken**

Wecke schon zu Beginn des Gesprächs Aufmerksamkeit beziehungsweise Neugierde durch Ansprechen der persönlichen Situation.

> **3. Aktivieren**

Deine Aufgabe ist es nun, im ersten Kontaktgespräch den Menschen zu aktivieren. Nutze dazu die „Sie-/Du-Kommunikation“. So redest du aus der Sicht der Kunden und schaffest Neugier. Nun erkennt dein Kunde „es geht wirklich um mich“ und wird mit dir zusammenarbeiten wollen.

> **4. Terminieren**

Vereinbare einen verbindlichen Termin. Gehe auf die Terminwünsche des Kunden ein.

> **5. Terminbestätigung**

Per SMS/Facebook/WhatsApp ein bis zwei Tage vor dem Termin eine interessante Bestätigung an den Kunden senden, die weitere Neugierde weckt!