



Deutsche
Vermögensberatung

Telefonleitfaden mit Einwandbehandlung





Aufbau eines Kontaktgesprächs

Sich vorbereiten

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



Aufbau eines Kontaktgesprächs

1 Einstieg

Setze deine »telefonische Visitenkarte« ein: Begrüße den Kunden mit seinem und stelle dich selbst mit deinem ganzen Namen vor.



Aufbau eines Kontaktgesprächs

2 Interesse wecken

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



Aufbau eines Kontaktgesprächs

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 des Kunden und schaffst Neugier.

Das heißt: Keine Monologe, sondern Dialoge führen. Damit trittst du in direkte Interaktion und redest auf deinen potentiellen Kunden nicht nur ein. Das schafft Interesse – auf beiden Seiten. Dein Kunde merkt, dass es tatsächlich um ihn geht. Auf Informationen von dir am besten direkt (unhöflicherweise) eine Gegenfrage stellen, in etwa "Haben Sie sich/Hast du dich schon einmal mit dem Thema Altersvorsorge auseinandergesetzt?". Wenn »nein«, nachfragen, ob das interessant wäre; wenn »ja«, nachhaken, ob Interesse an einem guten unverbindlichen Angebot besteht. „Wie finden Sie/findest du das denn?“, und so weiter.



Aufbau eines Kontaktgesprächs

4 Terminieren

Vereinbare einen verbindlichen Termin. Gehe dabei auf die Wünsche des Kunden ein.



Aufbau eines Kontaktgesprächs

5 Terminbestätigung

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

Beispiel:

Hallo, ..., ich freue mich auf unser Treffen morgen um 17.30 Uhr. Du kannst dich jetzt schon freuen, weil das Gespräch für dich finanzielle Vorteile bringen wird.



Arten des Kontaktgesprächs

Kontaktgespräch für Freunde und Bekannte

Tandem-Kontaktgespräch mit Vertrauensmitarbeiter oder Kunde

Kontaktgespräch – Empfehlung wird direkt angerufen

Kontaktgespräch – Empfehlungsgeber informiert vorher



Kontaktgespräch für Freunde und Bekannte

Sich vorbereiten

Personifizierung des Gesprächspartners.

1 Einstieg

Smalltalk

2 Interesse wecken

Vermögensberater: Mein Anruf hat einen einfachen Grund. Weißt Du, dass ich mich beruflich neu orientiere?

Interessent: Ja/Nein.

3 Aktivieren

Vermögensberater: Ich würde dir gerne vorstellen, was ich jetzt mache, da mir deine Meinung extrem wichtig ist.



Tandem-Kontaktgespräch mit Vertrauensmitarbeiter oder Kunde

Sich vorbereiten

Personifizierung des Gesprächspartners.

1 Einstieg

Vertrauensmitarbeiter/Kunde: Hallo, ..., ich sitze gerade mit ... (Name des Partners) zusammen.

2 Interesse wecken

Vertrauensmitarbeiter/Kunde: Er prüft gerade bei Privathaushalten und Firmen, wie sie Kosten senken und Einnahmen erhöhen können und daraus wären finanzielle Vorteile für dich möglich. Alles Weitere wird dir jetzt ... (Name des Partners) erzählen, ist das in Ordnung?

Interessent: Ja, geht klar.

3 Aktivieren

Partner: Hallo, ..., ich bin Meine Aufgabe ist es, dass Sie als ... (Beruf) alle staatlichen und steuerlichen Vorteile voll ausschöpfen. Herr/Frau ..., würden Sie bewusst auf diese finanziellen Vorteile verzichten?

Interessent: Nein, auf keinen Fall.

Partner: Prima, das heißt, Sie würden schon gerne Ihre finanziellen Vorteile kennenlernen?

Interessent: Ja.



Kontaktgespräch – Empfehlung wird direkt angerufen (Idealfall)

Sich vorbereiten

Personifizierung des Gesprächspartners.

1 Einstieg

Vermögensberater: Guten Tag, Herr/Frau ... (Name). Ich bin Sagt Ihnen mein Name schon etwas?

Interessent: Nein.

2 Interesse wecken

Vermögensberater: Oh, da bin ich Ihnen bereits einen kleinen Schritt voraus. Ich rufe auf Empfehlung von ... an. Erst einmal bestelle ich Ihnen viele Grüße. Mein Anruf hat einen einfachen Grund.

3 Aktivieren

Vermögensberater: Ich saß in den letzten Tagen öfter mit Herrn/Frau ... zusammen und konnte ihm/ihr dabei helfen, alle staatlichen Förderungen und Steuerersparnisse zu nutzen. Da ich nur auf Empfehlungsbasis arbeite, hat Herr/Frau ... mich gebeten Sie zu kontaktieren, da Sie als ... (Beruf) davon ebenfalls enorm profitieren können.

oder

Vermögensberater: In den letzten Gesprächen war es möglich ihm/ihr wertvolle Informationen zu geben, die für ihn/sie bares Geld bedeutet haben. Das hat ihm/ihr so gut gefallen, und deshalb ist es ihm/ihr besonders wichtig, dass auch Sie von diesen wertvollen Informationen profitieren.



Kontaktgespräch – Empfehlungsgeber informiert vorher

Sich vorbereiten

Personifizierung des Gesprächspartners.

1 Einstieg

Vermögensberater: Guten Tag, Herr/Frau ... (Name). Ich bin Mein Anruf hat einen einfachen Grund. Herr/Frau ... hat mich gebeten, Sie anzurufen.

2 Interesse wecken:

Vermögensberater: Hat er/sie schon erzählt, um was es geht?

Interessent: Ja, ich habe eine Nachricht von ihm/ihr bekommen.

Vermögensberater: Was hat er/sie denn geschrieben?

Interessent: Dass er/sie mir ein Gespräch mit Ihnen empfiehlt.

3. Aktivieren:

Vermögensberater: Sehr gut. Ich saß in den letzten Tagen öfter mit Herrn/Frau ... zusammen und konnte ihm/ihr dabei helfen, alle staatlichen Förderungen und Steuerersparnisse zu nutzen. Da ich nur auf Empfehlungsbasis arbeite, hat Herr/Frau ... mich gebeten, Sie zu kontaktieren, da Sie als ... (Beruf) davon ebenfalls enorm profitieren können.

Oder

Vermögensberater: In den letzten Gesprächen war es möglich ihm/ihr wertvolle Informationen zu geben, die für ihn/sie bares Geld bedeutet haben. Das hat ihm/ihr so gut gefallen, und deshalb ist es ihm/ihr besonders wichtig, dass auch Sie von diesen wertvollen Informationen profitieren.



Interesse wecken/Einwandbehandlung

Habe kein Geld oder Vermögen

Hab schon alles/Mache alles selbst

Habe schon einen Berater

Habe einen Steuerberater

Habe kein Interesse

Habe keine Zeit

Sie wollen mir doch nur etwas verkaufen

Geht es um Versicherungen?

Habe schlechte Erfahrungen gemacht

Meine Lebenssituation hat sich geändert



Habe kein Geld oder Vermögen

Danke für Ihre Offenheit. Herr/Frau ... , wir kennen uns jetzt zwei Minuten am Telefon und Sie sind jetzt schon so offen und ehrlich zu mir. Meine Frage ist, ob Ihre finanzielle Situation so bleiben soll. Wenn ich Ihnen jetzt helfen würde, Ihre Kosten zu senken und Ihr Einkommen zu erhöhen, wäre das spannend für Sie?

>>> Antwort abwarten

Dann lassen Sie uns im persönlichen Gespräch über Ihre Möglichkeiten reden.

Oder

Wenn Sie selbst in einem kurzen Gespräch erkennen, dass Sie Kosten senken und gleichzeitig Einnahmen erhöhen könnten, würden Sie bewusst darauf verzichten?

>>> Antwort abwarten

Prima, das heißt, Sie würden schon gerne Ihre finanziellen Vorteile kennenlernen.

Oder

"Sie müssen nicht vermögend sein, um zu starten. Aber Sie müssen starten, um vermögend zu werden!" (frei nach Zig Ziglar)



Hab schon alles/Mache alles selbst

Oh, das finde ich gut, und es zeigt mir, dass Sie sich mit Ihren finanziellen Dingen beschäftigen, stimmts?

Oder

Dann schätze ich Sie so ein, dass Sie auch ganz genau wissen wollen, ob Sie auch alle Einsparmöglichkeiten voll und richtig nutzen.

Oder

Das bedeutet, Sie haben so Einiges gemacht. Ist das auch mit Kosten verbunden?

>>> Antwort abwarten

Wenn Sie selbst in einem kurzen Gespräch erkennen, dass Sie Kosten senken und gleichzeitig Einnahmen erhöhen könnten, würden Sie bewusst darauf verzichten?

>>> Antwort abwarten

Prima, das heißt, Sie würden schon gerne Ihre finanziellen Vorteile kennenlernen.

Oder

Henry Ford sagte einmal: "Ich prüfe jedes Angebot. Es könnte das Angebot meines Lebens sein."



Habe schon einen Berater

Das bedeutet, Sie haben so Einiges gemacht. Ist das auch mit Kosten verbunden?

>>> Antwort abwarten

Wenn Sie selbst in einem kurzen Gespräch erkennen, dass Sie Kosten senken und gleichzeitig Einnahmen erhöhen könnten, würden Sie bewusst darauf verzichten?

>>> Antwort abwarten

Prima, das heißt, Sie würden schon gerne Ihre finanziellen Vorteile kennenlernen.

Oder

Hey super, in welchen Bereichen werden Sie denn schon beraten?

>>> Antwort abwarten

Gut, dann müssen wir uns um diesen Bereich nicht kümmern. Eher wäre es für Sie spannend zu prüfen, ob Sie alle staatlichen Förderungen nutzen oder bereits einen Antrag auf Energiekostensenkung gestellt haben.

Oder

Oh, das finde ich gut, das zeigt mir, dass Sie sich mit Ihren finanziellen Dingen beschäftigen, stimmts?

Oder

Dann schätze ich Sie so ein, dass Sie auch ganz genau wissen wollen, ob Sie auch alle Einsparmöglichkeiten voll und richtig nutzen.



Habe einen Steuerberater

Super, das ist die Grundlage für unsere Zusammenarbeit. Ein Steuerberater arbeitet in der Regel das Vergangene ab, und ich kümmere mich darum, wie Sie in Zukunft Steuern sparen können.

Oder

Das finde ich gut und zeigt mir, dass Sie Wert auf Fachkompetenz legen. Wissen Sie, die Tätigkeit des Steuerberaters und meine ergänzen sich optimal. Jeder Bürger braucht heutzutage die Unterstützung von beiden Seiten. Selbst Steuerberater zählen zu meinen Kunden.



Habe kein Interesse

Verständlich. Aber wenn Sie selbst erkennen würden, dass Sie durch das Gespräch finanzielle Vorteile erhalten, die Sie viele Jahre nutzen können, würde dann bei Ihnen Interesse entstehen?

>>> Antwort abwarten

Prima, das heißt, Sie würden schon gerne Ihre finanziellen Vorteile kennenlernen.

Oder

Das ist auch völlig verständlich, Sie wissen ja auch noch gar nicht, worum es geht. Glauben Sie denn, Herr/Frau ... hätte mich an Sie weiterempfohlen, wenn es nicht für Sie interessant wäre?

Oder

Herr/Frau ... , das wundert mich jetzt, denn ... hat Sie mir als eine Person beschrieben, die immer daran interessiert ist, Geld, das eigentlich überflüssig ausgegeben wird, zu sparen, was ja (eigentlich) im Interesse eines jeden Menschen liegt. Hat er/sie Sie da richtig eingeschätzt?

Oder

Henry Ford sagte einmal: "Ich prüfe jedes Angebot. Es könnte das Angebot meines Lebens sein."



Habe keine Zeit

Verständlich, Sie investieren ja auch nur Zeit in sich, wenn es sich langfristig lohnt.

>>> Antwort abwarten

Wenn Sie in einem Gespräch selbst erkennen, dass es sich für Sie mit neuen Möglichkeiten von Einsparungen und der Nutzung von Steuervorteilen lohnt, und Sie dadurch finanzielle Vorteile haben, hätten Sie dann Zeit?

>>> Antwort abwarten

Prima, das heißt, Sie würden schon gerne Ihre finanziellen Vorteile kennenlernen.

Oder

Herr/Frau ... , das klingt doch super, ich bin selbstständig und da ist auch jede Minute kostbar. Ich würde Ihnen jedoch gerne in einem kurzen und knappen Gespräch von etwa 30 Minuten zeigen, wie Sie in Zukunft nicht nur eine Menge Geld, sondern auch eine Menge Zeit sparen.

Oder

Das kann ich gut verstehen. Meine Kunden schätzen es sehr, dass ich in solchen Fällen auch gerne einmal den Samstag oder Sonntag zur Verfügung stelle.



Sie wollen mir doch nur etwas verkaufen/Geht es da um Versicherungen?

Ich würde Ihnen gerne aufzeigen, wie Sie Geld sparen und Steuervorteile nutzen können. Außerdem wissen viele Menschen oft nicht, welche staatlichen Förderungen ihnen zustehen. Könnte also auch für Sie interessant sein.

Oder

Das ist auch völlig verständlich, Sie wissen ja auch noch gar nicht, worum es geht. Ihnen entgeht vielleicht eine gute Chance, die Sie nutzen könnten. In einem kurzen Gespräch könnte ich Sie dahingehend informieren. Dann können Sie immer noch entscheiden.

Oder

Herr/Frau ... , das wundert mich jetzt, denn ... hat Sie mir als eine Person beschrieben, die immer daran interessiert ist, Geld, das eigentlich überflüssig ausgegeben wird, zu sparen, was ja (eigentlich) im Interesse eines jeden Menschen liegt. Hat er/sie Sie da richtig eingeschätzt?

Oder

Henry Ford sagte einmal: "Ich prüfe jedes Angebot. Es könnte das Angebot meines Lebens sein."



Habe schlechte Erfahrungen gemacht

Danke für Ihre Offenheit. Herr/Frau ... , wir kennen uns jetzt zwei Minuten am Telefon und Sie sind jetzt schon so offen und ehrlich zu mir. Wenn ich Ihnen jetzt helfen würde, Ihre Kosten zu senken und Ihr Einkommen zu erhöhen, wäre das spannend für Sie?

>>>Antwort abwarten

Dann lassen Sie uns im persönlichen Gespräch über Ihre Möglichkeiten reden und ich bin mir sicher, Sie werden danach von einer guten Erfahrung sprechen.

Oder

Herr/Frau ... , das kann ich gut verstehen, was ist denn geschehen?

>>> Kunde gibt Informationen preis. Gut zuhören und Notizen machen!

Doch wollen Sie aufgrund dieser Erfahrung auf die vielen Möglichkeiten, die uns Bürgern zustehen, aber oft unbekannt sind, verzichten?



Meine Lebenssituation hat sich geändert

Danke für Ihre Offenheit. Herr/Frau ... , wir kennen uns jetzt zwei Minuten am Telefon und Sie sind jetzt schon so offen und ehrlich zu mir. Wenn ich Ihnen jetzt helfen würde, Ihre Kosten zu senken und Ihr Einkommen zu erhöhen, wäre das spannend für Sie?

>>> Antwort abwarten

Dann lassen Sie uns im persönlichen Gespräch über Ihre Möglichkeiten reden, denn gerade jetzt ist es umso wichtiger für Sie, dass Sie sich rechtzeitig mit den notwendigen finanziellen Dingen für/wegen ... informieren.

Terminieren du (Freunde und Bekannte)

Vermögensberater: Wann passt es dir nächste Woche besser, Dienstag oder Donnerstag? (Immer zwei Auswahltermine vorgeben!)

Interessent: Dienstag/Donnerstag.

Vermögensberater: Okay, ab wann bist du denn an diesem Tag zu Hause?

Interessent: 17 Uhr.

Vermögensberater: Dann könnte ich um 17.30 Uhr bei dir sein. Können deine Eltern/dein Lebenspartner mit dabei sein, damit sie auch wissen, was ich mache?

Interessent: Ja.

Vermögensberater: Okay, hättest du etwas dagegen, wenn ich meinen Geschäftspartner mitbringe, der das schon seit Jahren erfolgreich macht und mich sowie dich dabei unterstützt?

Interessent: Kein Problem.

Vermögensberater: Prima, ich freue mich auf unser Gespräch und bin gespannt, was ihr davon haltet. Dann sehen wir uns um 17.30 Uhr. Du wohnst doch nach wie vor auf der XY-Straße?



Terminieren Sie (Tandem und Empfehlung)

Vermögensberater: Wann passt es Ihnen nächste Woche besser, Dienstag oder Donnerstag? (Immer zwei Auswahltermine vorgeben!)

Interessent: Dienstag/Donnerstag.

Vermögensberater: Ab wann sind Sie an diesem Tag zu Hause?

Interessent: 17 Uhr.

Vermögensberater: Dann könnte ich um 17.30 Uhr bei Ihnen sein. Wohnen Sie alleine?

Interessent: Ja/Nein.

Vermögensberater: Können Ihre Eltern/Ihr Lebenspartner mit dabei sein, damit sie selbst auch ihre Vorteile in diesem Gespräch erkennen?

Interessent: Ja.

Vermögensberater: Prima, ich freue mich auf unser Gespräch und bin gespannt, Sie kennen zu lernen. Dann sehen wir uns um 17.30 Uhr. Welche Adresse darf ich in mein Navi eingeben?