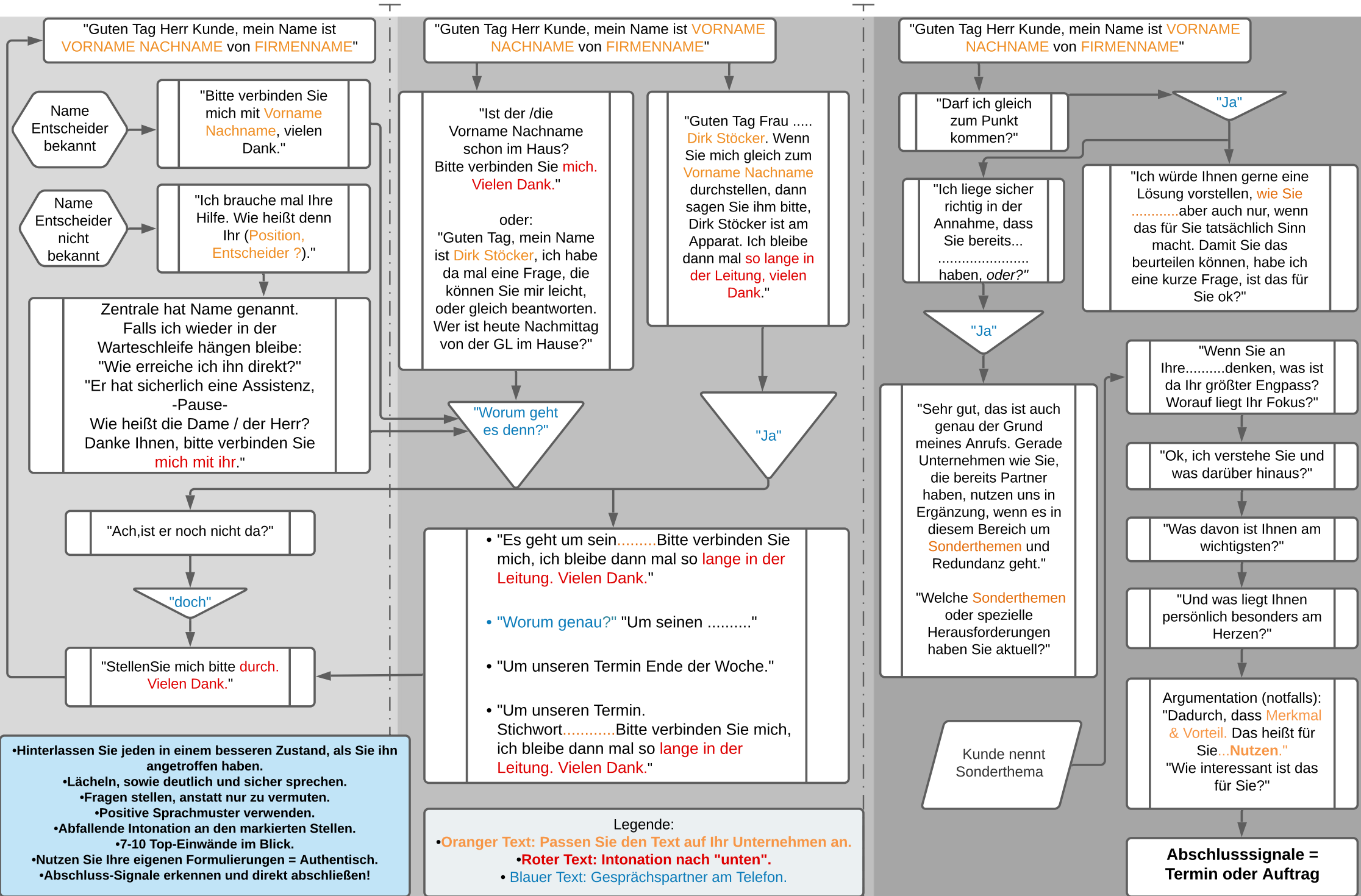


Zentrale

Assistenz

Entscheider



Zentrale

Assistenz

Entscheider

"Guten Tag Herr Kunde, mein Name ist **VORNAME NACHNAME** von **FIRMENNAME**"

"Guten Tag Herr Kunde, mein Name ist **VORNAME NACHNAME** von **FIRMENNAME**"

"Guten Tag Herr Kunde, mein Name ist **VORNAME NACHNAME** von **FIRMENNAME**"

Name Entscheider bekannt

"Bitte verbinden Sie mich mit **Vorname Nachname**, vielen Dank."

Name Entscheider nicht bekannt

"Ich brauche mal Ihre Hilfe. Wie heißt denn Ihr (**Position, Entscheider** ?)."

Zentrale hat Name genannt. Falls ich wieder in der Warteschleife hängen bleibe: "Wie erreiche ich ihn direkt?" "Er hat sicherlich eine Assistenz, -Pause- Wie heißt die Dame / der Herr? Danke Ihnen, bitte verbinden Sie **mich mit ihr.**"

"Ist der /die Vorname Nachname schon im Haus? Bitte verbinden Sie **mich. Vielen Dank.**"

oder:
"Guten Tag, mein Name ist **Dirk Stöcker**, ich habe da mal eine Frage, die können Sie mir leicht, oder gleich beantworten. Wer ist heute Nachmittag von der GL im Hause?"

"Guten Tag Frau **Dirk Stöcker**. Wenn Sie mich gleich zum **Vorname Nachname** durchstellen, dann sagen Sie ihm bitte, **Dirk Stöcker** ist am Apparat. Ich bleibe dann mal **so lange in der Leitung, vielen Dank.**"

"Darf ich gleich zum Punkt kommen?"

"Ja"

"Ich liege sicher richtig in der Annahme, dass Sie bereits... haben, **oder?**"

"Ich würde Ihnen gerne eine Lösung vorstellen, **wie Sie**aber auch nur, wenn das für Sie tatsächlich Sinn macht. Damit Sie das beurteilen können, habe ich eine kurze Frage, ist das für Sie ok?"

"Ja"

"Worum geht es denn?"

"Ja"

"Sehr gut, das ist auch genau der Grund meines Anrufs. Gerade Unternehmen wie Sie, die bereits Partner haben, nutzen uns in Ergänzung, wenn es in diesem Bereich um **Sonderthemen** und Redundanz geht."

"Welche **Sonderthemen** oder spezielle Herausforderungen haben Sie aktuell?"

"Wenn Sie an Ihre.....denken, was ist da Ihr größter Engpass? Worauf liegt Ihr Fokus?"

"Ok, ich verstehe Sie und was darüber hinaus?"

"Was davon ist Ihnen am wichtigsten?"

"Und was liegt Ihnen persönlich besonders am Herzen?"

Argumentation (notfalls): "Dadurch, dass **Merkmal & Vorteil**. Das heißt für Sie **..Nutzen.**" "Wie interessant ist das für Sie?"

Kunde nennt Sonderthema

Abschlusssignale = Termin oder Auftrag

- Hinterlassen Sie jeden in einem besseren Zustand, als Sie ihn angetroffen haben.
- Lächeln, sowie deutlich und sicher sprechen.
- Fragen stellen, anstatt nur zu vermuten.
- Positive Sprachmuster verwenden.
- Abfallende Intonation an den markierten Stellen.
- 7-10 Top-Einwände im Blick.
- Nutzen Sie Ihre eigenen Formulierungen = Authentisch.
- Abschluss-Signale erkennen und direkt abschließen!

- Legende:
- Oranger Text: Passen Sie den Text auf Ihr Unternehmen an.
 - Roter Text: Intonation nach "unten".
 - Blauer Text: Gesprächspartner am Telefon.