

Remote Selling

## 7 Tipps für erfolgreiche Online-Verkaufsgespräche



© lemondaserenade / iStock / Getty Images / Getty Images

25. Mai 2020

Martin Limbeck

MEHR ZUM THEMA

- [Kundenkommunikation](#)
- [Vertrieb](#)

PASSENDES  
TITELTHEMA- [impulse 19/09](#)

### Über den Autor

Martin Limbeck ist Experte für Sales und Sales Leadership, Fachmann für Blended Learning, einer Lernform, die Präsenzveranstaltungen und E-Learning

**Verkaufsgespräche trotz Kontaktsperre? Klar, per Videokonferenz! Mit diesen Tipps eines Verkaufsprofis legen Sie die Basis für erfolgreiche digitale Verkaufsgespräche.**

Branchenübergreifend heißt es aktuell: Kontaktsperre statt Kundentermine und Homeoffice statt Händeschütteln. Vertriebsmitarbeiter fühlen sich zuhause zur Untätigkeit verdammt.

Doch auch in Corona-Zeiten können Verkaufsgespräche stattfinden. Nutzen Sie die Chance und integrieren Sie digitale Tools in Ihre Vertriebsstrategie! Neben dem Telefon ist jetzt die Online-Beratung via Videocall der beste Weg zum Abschluss. Persönlich, direkt – und dennoch sicher. Wenn Sie die folgenden sieben Tipps beachten, steht einem erfolgreichen Online-Verkaufsgespräch nichts mehr im Weg.

### 1. Arbeitsplatz vorbereiten

Bereiten Sie Ihren Arbeitsplatz für den geplanten Videocall vor. Dazu gehört nicht nur, dass Sie etwas zum Schreiben parat haben. Sondern vor allem, dass Sie überprüfen, was im Blickfeld der Webcam und damit des Kunden ist. Eventuell sollten Sie aufräumen – oder sich mit dem Laptop so positionieren, dass

&gt; UNSER SHOP FÜR UNTERNEHMER »

impulse

### 30 ÜBERSCHRIFTEN, DIE GEKLIKT WERDEN



Ich brauche die Vorlagen!

### Der Newsletter für Unternehmer

- + handfestes Know-How
- + Erfolgsrezepte
- + montags bis freitags

Jetzt anmelden

[Datenschutz](#)

impulse

impulse

### Der neue impulse-Podcast

Wie Sie die Corona-Krise als Chance nutzen können!

# JETZT ERST RECHT

JETZT ANHÖREN!

kombiniert, und vierfacher Bestseller-Autor. Als Inhaber der Limbeck Group unterstützt er gemeinsam mit seinem Team Unternehmen dabei, ihren Vertrieb auf den Punkt zu bringen.

beispielsweise eine weiße Wand im Hintergrund zu sehen ist.

Sorgen Sie außerdem dafür, dass Sie ungestört sind. Schalten Sie Telefon und / oder Smartphone lautlos und schließen Sie gegebenenfalls die Tür ab, um im Homeoffice nicht von hereinplatzenden Kindern oder Haustieren aus dem Konzept gebracht zu werden.

## 2. Technik testen

Testen Sie vor dem Kundengespräch, ob die Technik funktioniert. Die meisten Anbieter für Videokonferenzen haben einen Testmodus, in dem Sie Ihre Webcam und das Mikro checken können. Und denken Sie daran, Ton und Bild beim Betreten des Calls freizugeben.

Die Ausrichtung der Webcam ist manchmal etwas knifflig – gerade festverbaute Modelle in Tablet oder Laptop haben oft die falsche Höhe oder einen ungünstigen Neigungswinkel, wenn Sie das Gerät vor sich abstellen. Die Folge: Der Gesprächspartner bekommt nur die obere Hälfte Ihres Gesichts zu sehen – oder ein wenig schmeichelhaftes Doppelkinn. Hier helfen Erhöhungen unter den Geräten – oder eine externe Kamera, die aufgestellt oder an den Bildschirm geklemmt wird und sich flexibler ausrichten lässt.

## 3. Professionell auftreten

Nehmen Sie einen Online-Call nicht auf die leichte Schulter. Egal, ob Sie mit einem Bestandskunden oder einem neuen Interessenten sprechen. Natürlich fühlt es sich entspannter an, weil Sie in Ihrem eigenen Büro oder zuhause sitzen – das sollte jedoch der einzige Unterschied sein.

Ein Online-Termin ist genauso wichtig wie jeder Präsenztermin, handeln Sie also entsprechend. Dazu gehört eine sorgfältige Gesprächsvorbereitung inklusive Strategie ebenso wie ein ordentliches Outfit. Auch dann, wenn Sie gerade von zuhause aus arbeiten. Ein sauberes, gebügeltes Hemd und ein Sakko beziehungsweise eine Bluse plus Blazer sollten schon drin sein.

## 4. Führung übernehmen

Gehen Sie besser nicht davon aus, dass Ihre Kunden bereits Profis in Sachen Videotelefonie sind. Gerade wenn Sie es mit älteren Gesprächspartnern zu tun haben, sind diese von dem Format oft verunsichert. Hier sind Sie gefragt, ihnen die nötige Sicherheit zu geben.

Vergewissern Sie sich zu Beginn, dass der Kunde Sie gut sehen und hören kann. Übernehmen Sie dann die Führung, fassen Sie kurz zusammen, was der Anlass des Termins ist und was Ihr Gegenüber erwarten kann.

Nun liegt es an Ihnen, den Kunden sanft durch das Gespräch zu leiten: Stellen Sie Fragen, lassen Sie Ihren Gesprächspartner

### TERMINE FÜR UNTERNEHMER

18. Mai – 15. Juni	Online-Seminar <b>Nachfolge-Seminar</b>
18. Mai – 22. Mai	Online-Seminar <b>Preisverhandlungen-Seminar</b>
20./21./ 22./28. Mai	Online-Seminar <b>Kaltakquise-Seminar</b>



ALLE TERMINE IM ÜBERBLICK »

### DER VERLEGER-BLOG



In seinem Blog gewährt impulse-Inhaber Nikolaus Förster einen Blick hinter die Kulissen von impulse.



ZUM VERLEGER-BLOG »

### SMARTER\_MITTELSTAND



Die Initiative "smarter\_mittelstand – digitalisierung 4.0" bietet umfassende Informationen zu allen mit der Digitalisierung einhergehenden Aspekten für den deutschen Mittelstand.



SMARTER\_MITTELSTAND | BLOG »

### IMPULSE-BLOGGER

Keiner ist näher am Unternehmertum dran als die Unternehmer selbst. Hier schreiben sie über ihre Erfahrungen.



Jürgen Krenzer  
"Jetzt kann ich alles machen"



Anabel Ternès  
„Muss man im Meeting nebenbei seine Hecke

keiten. Stellen Sie Fragen, lassen Sie Ihren Gesprächspartner reden und sammeln Sie so möglichst viel Input für Ihre Bedarfsanalyse.

## 5. Verständlich formulieren

Halten Sie sich in Ihrer Wortwahl an die Leitlinie „KISS“: Keep it short and simple. Kein Kunde mag Schachtelsätze mit drei Nebensätzen lesen – und erst recht nicht hören. Es ist ziemlich anstrengend, am Telefon oder vor dem Rechner längeren Monologen zu folgen.

Damit Ihr Gegenüber nicht abschaltet, empfehlen sich klare Botschaften und deutliche Formulierungen. Verzichten Sie auch auf Rumdruckereien wie „man kann“, „man sollte“ oder „eigentlich“. Geben Sie Ihren Kunden mit konkreten Aussagen Sicherheit.

## 6. Multimediale Vorteile nutzen

Aus Gewohnheit verhalten wir uns in Videogesprächen genauso wie am Telefon – nur mit dem Unterschied, dass wir zumindest die Gestik und Mimik des Gegenübers sehen und darauf eingehen können. Damit verschenken Verkäufer eine Menge! Zum Präsenztermin nehmen Sie doch auch ausgedruckte Unterlagen oder eine Präsentation mit, oder?

Nutzen Sie die Möglichkeiten, die Ihnen die Online-Beratung gibt. Die meisten Tools erlauben es, über den Chat Dokumente zu übermitteln. Oder Sie teilen Ihren Bildschirm mit dem Kunden, um ihm auf diese Weise das Angebot genauer zu erläutern. Hier gibt es viele Möglichkeiten, zum Beispiel lassen sich in einer Präsentation Besonderheiten live farblich markieren. Machen Sie Ihre Beratung zum multimedialen Erlebnis!

## 7. Mit technischen Problemen umgehen

Was tun, wenn plötzlich das Bild ruckelt, der Ton ausfällt oder das Internet zusammenbricht? Kein Grund zur Panik! Starten Sie das Tool neu, entschuldigen Sie sich bei Ihrem Gegenüber – und weiter geht's.

Sollte es dadurch nicht besser werden: Vergeuden Sie nicht die Zeit Ihres Kunden, indem Sie ewig rumprobieren. Greifen Sie dann lieber zum Hörer und führen Sie das Gespräch telefonisch weiter.



schneiden?“



ZUR BLOGGER-ÜBERSICHT »



Unternehmer müssen zwischendurch auch mal abschalten - zum Beispiel bei einer Partie Solitaire.



ZUM SPIEL »



ÜBER IMPULSE MEDIEN »