

Die sieben wichtigsten Telefonakquisehemmer und ihre Überwindung

| Hemmer | Auslöser | Gegenstrategie |
|---|---|---|
| 1. Unsicherheit wegen der fehlenden Information | Ihnen fehlen beim Telefonat die Wahrnehmung von Mimik, Gestik und Körpersprache sowie der Blickkontakt. | <ul style="list-style-type: none"> Konzentrieren Sie sich nicht auf das, was fehlt, sondern auf das, was Ihnen zur Verfügung steht. Nehmen Sie intensiv Stimme, Tonfall und Wortwahl Ihres Gesprächspartners wahr. Ergreifen Sie die Chance, die Ihnen der gezielte Einsatz Ihrer Stimme und Ihrer Wortwahl bieten. Lächeln Sie am Telefon und sorgen Sie bei sich für eine entspannte Gesprächssituation. |
| 2. Unsicherheit wegen der fehlenden Materialien | Sie können keine schriftlichen Materialien zur Unterstützung Ihrer Nutzenargumentation heranziehen. | <ul style="list-style-type: none"> Seien Sie besonders gut vorbereitet, auch mit einer guten Gesprächsstrategie. Lassen Sie Ihre positive Einstellung zu Ihrem Gesprächspartner wirken. Spielen Sie Ihre Kreativität mit originellen Aufhängern aus. |
| 3. Ihre eigene negative Stimmung | Sie stellen sich von vornherein auf ein Scheitern ein. | <ul style="list-style-type: none"> Machen Sie sich frei von sich selbst erfüllenden Prophezeiungen. Schon eine gute Vorbereitung hilft, die negative Selbstprogrammierung zu überwinden. Aktivieren Sie Ihr positives Selbstbild, indem Sie sich klarmachen, welche wertvollen Informationen Sie für den Kunden bereithalten und was für ein Experte, Ideengeber und kompetenter Partner Sie für ihn sind. |
| 4. Angst vor Ablehnung | Ein Telefonat ist schneller abzuwimmeln als ein persönlicher Besuch. Ausreden sind leichter möglich oder der Angerufene legt einfach auf. | <ul style="list-style-type: none"> Nehmen Sie Ablehnung oder Desinteresse nie persönlich. Schließlich kennt Sie Ihr Gesprächspartner nicht. Machen Sie sich vor dem Anruf klar, welchen großen Nutzen Sie Ihrem Kunden bieten und welche Freude Sie ihm damit machen. Erinnern Sie sich an die erfolgreichen Telefonate und an die vielen Kontakte, die Sie dadurch gewonnen haben. |

| Hemmer | Auslöser | Gegenstrategie |
|--|--|---|
| 5. Angst, im falschen Moment anzurufen | Sie wissen nicht, in welcher Situation sich Ihr Kunde im Moment Ihres Anrufs befindet. | <ul style="list-style-type: none"> Gehen Sie davon aus, dass ein Kunde, der Ihren Anruf entgegennimmt, neugierig ist – und Sie diese Neugier für einen pfiffigen Gesprächseinstieg nutzen können. Durch diesen Einstieg vermitteln Sie das Selbstbewusstsein, ein nützliches Angebot für Ihren Kunden zu haben. |
| 6. Angst vor dem Vorzimmer | Sie fürchten, nicht an der Assistentin vorbeizukommen. | <ul style="list-style-type: none"> Auch ein Vorzimmer ist eine berechenbare Größe in Ihrer Gesprächsstrategie. Mit der entsprechenden Vorbereitung und höflicher Hartnäckigkeit nehmen Sie diese Hürde leicht. |
| 7. Ihr Groll nach einer Absage | Sie haben eine Abfuhr bekommen und rechnen deshalb auch beim nächsten Anruf mit einer. | <ul style="list-style-type: none"> Machen Sie sich klar, dass jede Absage nichts anderes ist als ein Wegweiser zum nächsten Kunden. Verzichten Sie darauf, es jedem Kunden recht machen zu wollen. Denn wer es jedem recht macht, macht es keinem wirklich recht. |

**LIMBECK.
VERKAUFEN.**

GABAL

© 2018 GABAL Verlag GmbH, Offenbach
 Auszug aus »Limbeck. Verkaufen.«
 ISBN 978-3-86936-863-4
 Kopie oder Weitergabe nicht erlaubt

www.limbeckgroup.com
www.gabal-verlag.de