

# Der sympathische Telefonmann

Zwölf Tipps für erfolgreiches Verkaufen / Vorausdenken ist gefragt

•• Wer andere Menschen jobbedingt unangemeldet anruft, sollte damit rechnen: Er stört zumeist. Denn der Angerufene wird überrascht und ist mit seinen Gedanken woanders. Also reagiert er reserviert - außer man hebt sich positiv von der Flut der Anrufer ab und macht die Zielperson neugierig. Deshalb ist beim Telefonieren ein Vorausdenken gefragt: Stimmt die Stimmung? Was soll erreicht werden? Und: Wie sagt der Anrufer dies dem Gegenüber? Sonst hört er das typische „kein Geld“, „keine Zeit“ und „kein Bedarf“. Erfolgreiche Telefonverkäufer faszinieren die Menschen mit folgenden einfachen, aber wirksamen Mitteln: ein hohes Maß an Authentizität, einer guten Laune, die sie mit ihrer Stimme versprühen, und einem ehrlichen Interesse für die Person, mit der sie gerade sprechen. Hinzu kommt ein weiterer Erfolgsfaktor - gerade beim Vereinbaren von Terminen und Verkaufen via Telefon: Verbindlichkeit und Entschlossenheit. Denn wenn der Verkäufer selbst nicht überzeugt und entschlossen ist, warum sollte dies dann der Kunde sein? Also, mehr Mut: Denn es ist ein Kinderspiel, mit mehr Erfolg zu telefonieren - wenn beispielsweise folgende Tipps beherzigt werden.

## 1. „Be emotional“

Denn Menschen kaufen Emotionen. Je sympathischer und besser gelaunt die Person rüberkommt, desto eher lassen sich Menschen auf den Anrufer ein.



Empfängerorientiertes Reden will gelernt sein. Foto: Pixelio.de

Also: Vor jedem Telefonat die gute Laune wecken.

## 2. „Be different“

Menschen „belohnen“ das Besondere. Langweilige Anrufer erlebt man Tag für Tag. Wer jedoch durch Stimme und Worte zeigt, dass er anders ist, bekommt dann fast automatisch mehr Aufmerksamkeit und Zeit. Mit dem Kunden telefoniert der Verkäufer am besten wie mit einem Freund.

## 3. Beim Sprechen auf das „Wie“ achten

„Was“ am Telefon gesagt wird, ist wichtig, doch entscheidend ist das „Wie“. Und das stimmt fast automatisch, wenn der Verkäufer Lust am Sprechen mit dem Gegenüber hat. Dann merkt man dies auch der Stimme an.

## 4. Positiven Einstieg wählen

Neben einer sympathischen Stimme ist besonders wichtig,

dass die angerufene Person sofort Interesse für das Angebot bekommen soll. Das gelingt etwa mit einem knackigen Satz wie: „Frau Maier, es geht um Ihre Vertragsverlängerung. Ich habe heute ein tolles Angebot für Sie.“ Der Anrufer sollte nicht zu sehr fragen, ob das Angebot interessiert. Besser ist es, danach zu fragen „was“ beziehungsweise „welcher Punkt“ den Käufer daran interessiert.

## 5. Den Partner mit Namen ansprechen

Die persönliche Anrede nutzt man nicht nur bei der Begrüßung und Verabschiedung. Der Kunde sollte auch bei wichtigen Fragen, Aussagen und Bitten mit Namen angesprochen werden. Dasselbe gilt, wenn das Gespräch in eine andere Richtung gelenkt werden soll. Dann etwa könnte man sagen: „Herr Müller, lassen Sie uns bitte ...“

## 6. In kurzen Sätzen reden

Das Gehirn arbeitet im Drei-Sekunden-Takt. Alles, was der Mensch in dieser Zeit erfasst, kann er auch leicht verstehen. Insofern sollte man in kurzen Sätzen reden. Diese kommen besser an.

## 7. Empfängerorientiert reden

Bei allem, was der Telefonverkäufer sagt, sollte er auf die Reaktionen des Kunden achten. Denn es zählt nur, was beim Anderen ankommt. Zuhören ist

gut, ein aktives Hinhören, „wie“ der Kunden spricht oder antwortet, besser.

## 8. Auf den richtigen Ton achten

Als Verkäufer sollte man auf die verbalen Ausdrucksmittel wie Lautstärke, Sprechtempo und Betonungen achten und diese dem Gesprächspartner anpassen. Denn kleine Gemeinsamkeiten fördern das Gesprächsklima und Vertrauen.

## 9. Pausen machen

Sprechpausen sind für den Redner zum Vorausdenken wichtig, der Kunde braucht sie zum Nachdenken. Daher sollten Pausen Spannung aufbauen und auf die Wirkung wichtiger Aussagen zielen.

## 10. Einwände reduzieren

Der Verkäufer sollte regelmäßig Bestätigungsfragen wie „Sehen Sie das auch so?“, „Wollen Sie das?“, „Einverstanden?“ stellen. So werden unverhoffte Einwände vermieden. Wer einmal ein Nein als Antwort erhält, sollte mit Verständnis reagieren. Dieses kann man dem Kunden zunächst entgegenbringen, dann sollte man aber dennoch erfragen, welcher Einwand dahinter steckt - zum Beispiel, indem man fragt: „Wie meinen Sie das?“

## 11. Unwörter vermeiden

Der Profi sollte auf Unwörter wie „eigentlich“, „aber“, „trotz-

dem“ und „man“, des Weiteren auf Pauschalisierungen wie „nie“, „jeder“, „alle“ und „immer“ verzichten. Dadurch wird ein Widerspruch erzeugt. Dasselbe gilt für Formulierungen wie „Sie müssen ...“.

## 12. Viel fragen und wenig reden

Wer fragt, der führt. Denn er lenkt, was der Kunde denkt. Offene W-Fragen sind immer hilfreich, wenn der Verkäufer viel erfahren möchte, und geschlossene Fragen, wenn er eine Entscheidung benötigt. Alternativfragen sollten man verwenden, wenn zum Beispiel Termine vereinbart werden sollen („Sollen wir uns am ...oder am ... treffen?“).

Und noch ein Tipp: Viele Menschen sind unentschlossen und zögerlich. Deshalb lieben sie ein verbindliches Gegenüber. In diesem Fall kann der Verkäufer also Entschlossenheit zeigen, wenn es darum geht, den Termin oder Auftrag unter Dach und Fach zu bringen.

•• Ingo Vogel

## Rhetorik lernen

Ingo Vogel ist Rhetorik- und Verkaufstrainer. Er ist unter anderem Autor der Bestseller „Top Emotional Selling: Die 7 Geheimnisse der Spitzenverkäufer“ und „So reden Sie sich an die Spitze: Sprache als Erfolgsinstrument“.