

Telefonakquise

Leitfaden für die erfolgreiche telefonische Kundenansprache anhand eines Gesprächsbeispielles

Gesprächsverlauf

Kunde: Handel & Wandel, Schmidt, Guten Tag.

Verkäufer: Guten Tag Herr Schmidt, mein Name ist Weber von der Firma Hartleib.

Kunde: Was kann ich für Sie tun?

Verkäufer: Es geht um die Produktivitätssteigerung durch Optimierung in der Produktion Ihres Unternehmens. Sind Sie für diesen Bereich verantwortlich?

Kunde: Nein. Das macht unser Herr Wandel persönlich.

Verkäufer: Hätten Sie gerade die Durchwahl von Herrn Wandel für mich da?

Kunde: Da wählen Sie bitte die –10 am Ende, aber ich kann Sie auch durchstellen.

Verkäufer: Das ist sehr nett von Ihnen, vielen Dank.

Kunde: Wandel, Guten Tag.

Verkäufer: Guten Tag Herr Wandel, mein Name ist Weber von der Firma Hartleib.

Kunde: Guten Tag Herr Weber. Um was geht es denn?

Verkäufer: Wie Sie sicherlich wissen, haben sich gerade in der letzten Zeit interessante Entwicklungen im Segment der Produktivitätssteigerung durch neue Herstellungstechnologien und -methoden ergeben. In diesem Bereich bin ich der direkte Ansprechpartner für die Geschäftsführung. Hierzu würde ich Sie gerne über die speziellen Möglichkeiten der Kostenreduzierung für Ihr Unternehmen informieren. Wann haben Sie in den nächsten Tagen etwas Zeit hierfür?

Kunde: Und worum geht es speziell?

Verkäufer: Neue Herstellungsverfahren in der von Ihnen genutzten Produktpalette garantieren höhere Lebenserwartungen der Verschleißteile. Hier möchte ich Ihnen auf Ihr Unternehmen zugeschnittene Möglichkeiten aufzeigen, bares Geld zu sparen.

Kunde: Am Donnerstag würde es mir passen.

Verkäufer: Lieber vormittags oder nachmittags?

Kunde: Am frühen Nachmittag wäre es prima.

Verkäufer: Da könnte ich zwischen 14.00 Uhr und 14.30 Uhr bei Ihnen sein.

Kunde: Gut, dann sehen wir uns am Donnerstag.

Verkäufer: Ja, am Donnerstag zwischen 14.00 Uhr und 14.30 Uhr, Herr Wandel. Ich freue mich und wünsche Ihnen noch einen schönen Tag.