

Telefon-Quick-Tipps NR.2/2000 am 15. September 2000

NEUKUNDENGEWINNUNG

per Telefonmarketing für IT-Unternehmen im deutschsprachigen Raum

Informationen zum (Ab-) Bestellen finden Sie am Ende der e-mail

Herzlich Willkommen zum 2. Telefon-„Quick-Tipp“
„Neukundengewinnung per Telefonmarketing“.

Inhalt:

1. Kurze Zusammenfassung zur Vorbereitung eines Telefongesprächs
2. Richtig buchstabieren...
3. Das „Hindernis“: SEKRETÄRIN

1. Kurze Zusammenfassung zur Vorbereitung eines Telefongesprächs

* Rufen Sie erst dann an, wenn Sie genau wissen, was Sie von Ihrem Gesprächspartner wollen

* Telefonieren Sie unbedingt in einem geräuscharmen Raum

* Sprechen Sie klar und deutlich

* W e n rufen Sie an?

* W a n n rufen Sie an?

* Bei welchen Argumenten wird Ihr Ansprechpartner „wach“?

* Welche Widerstände haben Sie zu erwarten (Einwände/ Vorwände) und w i e begegnen Sie ihnen? Auch dieses Thema will gut vorbereitet sein!

* Welche Unterlagen benötigen Sie für Ihr Telefongespräch?

* Welche Unterlagen können Sie Ihrem Gesprächspartner zur Verfügung stellen?

* Und ganz wichtig: W i e verbleiben Sie mit Ihrem Gesprächspartner?

2. Richtig buchstabieren...

In meinen unzähligen Telefongesprächen habe ich immer wieder festgestellt, daß manche Menschen Probleme haben, Namen (richtig) zu buchstabieren. Dann kann sich folgendes Szenario abspielen:

Die Dame an der Telefonzentrale:

„Ich verbinde Sie mit Frau SCHIMANIAK, das ist die Sekretärin im Qualitätsmanagement“

Telemarketing:

„Würden Sie mir den Namen bitte freundlicherweise buchstabieren?“

Zentrale:

„Ganz einfach, wie man's spricht“

Telemarketing:

„Heißt das: Schule, Ida, Martha, Anton...?“

Zentrale (unterbricht): „Wie bitte – Schule?“

Telemarketing:

„Beginnt der Name von Frau SCHIMANIAK mit S – C – H ?“

Zentrale: „Aber nein! Mit CZY...!“

(Es ist doch ganz einfach, nicht wahr?: „wie man's spricht...!“)

Sicher werden Sie im Laufe Ihrer „Telefonzeit“ immer wieder mit solchen Situationen konfrontiert. Sie müssen die Namen der Ansprechpartner notieren und andererseits auch Ansprechpartner Ihres Unternehmens nennen. Deshalb ist es ein MUSS, Vor- und Nachname IMMER zu buchstabieren, es sei denn, der Ansprechpartner heißt: Peter Müller! Es gibt nichts Schlimmeres, als Unterlagen an einen Empfänger zu senden, dessen Name falsch geschrieben wurde.

Es gibt Regeln, die besagen, daß man „P“ mit PAUL und „T“ mit THEODOR buchstabiert, und eben nicht mit Peter oder Toni! Die internationalen Regeln weichen von den deutschen allerdings ab: Dort buchstabiert man unseren Paul mit: PARIS und den Theodor mit TRIPOLIS.

3. Das „Hindernis“: SEKRETÄRIN

Lassen Sie mich mit einem Zitat aus einem Lehrbuch für Marketing zum Thema „Kalte Anrufe“ beginnen:
„...in den meisten Fällen muß der Telefonmarketing-mitarbeiter zuerst mit raffinierten Täuschungsmanövern die Telefonistin oder Sekretärin überwinden, um zur angepeilten Führungskraft durchzukommen...“!

Ich bin mit den Autoren einer Meinung: Diese Art ist sicher unproduktiv und am Rande des Erlaubten...

Auch diese Empfehlungen (gelesen in einer Fachzeitschrift) halte ich für höchst unseriös:

Variante 1: ...man gebe der Sekretärin ein paar Schlagworte, mit denen sie wahrscheinlich nichts anfangen kann...

Variante 2: ...man rufe eine x-beliebige Nebenstelle an; dort angekommen, gebe man sich verwundert und entschuldige sich für den „Verwähler“ und frage sodann nach der richtigen(!) Durchwahl-Nummer...

Mit der Variante Nummer 3 aber bin ich voll und ganz einverstanden:
...man werte die Sekretärin auf und mache sie zum Bündnispartner...

Ist eine Sekretärin nicht eine qualifizierte Angestellte für Korrespondenz, Verhandlungen, Terminvereinbarungen, Organisationsaufgaben und auch ausgerechnet Vertraute der Person, mit der wir ‚zufällig‘ sprechen wollen? Und erwarten wir Telemarketing-Profis nicht ihren Respekt? Ich finde, dann sollten wir diesen auch ihr entgegenbringen. Deshalb möchte ich Ihnen die 3. Variante dringend ans Herz legen:

Machen Sie die Sekretärin zu Ihrer Verbündeten, denn in 99 von 100 Fällen führt kein Weg an ihr vorbei.

Sagen Sie der Sekretärin ganz offen, um was es geht. (und niemals: „...das möchte ich dem Leiter der EDV persönlich sagen...“)

In diesem Moment setzen Sie sich selbst „Schach-matt“ und Sie haben keine Chance mehr.

Schließlich ist es auch die Aufgabe einer Sekretärin, die eingehenden Gespräche zu filtern. Und wenn sie unseren Anruf als wichtig oder interessant empfindet, wird sie uns weitervermitteln. Noch ein ganz wichtiger Punkt: Wenn Sie den Namen der Sekretärin wissen oder soeben gehört haben, dann sprechen Sie sie auch mit ihrem Namen an. Sie öffnen Türen damit...

Ein Beispiel:

„Guten Tag, Frau Müller, mein Name ist Hart von der BERGMANN TECHNOLOGY GmbH in Mönchengladbach (Name frei erfunden). Kann ich bitte den Leiter für Informations-Technologie (bzw. Herrn....., wenn der Name bereits bekannt ist) sprechen?“

Sekretärin: „...um was geht es...?“

„Das sage ich Ihnen gerne, Frau Müller, es geht um Netzwerk-Technologie. Wir möchten Herrn.... neue Sicherheitstechnologien eines Weltmarktführers vorstellen...“

Wenn Sie so vorgehen, werden Sie immer wieder staunen, wie positiv „das ‚Hindernis‘ Sekretärin“ reagiert:

Ein paar Auszüge:

„Frau Hart, hierfür ist nicht der Leiter der Informations-Technologie verantwortlich, sondern unser Netzwerk-Beauftragter, Herr, soll ich Sie verbinden?“

„Das tut mir leid, Herr ist momentan auf Geschäftsreise, darf ich Sie mit seiner Vertretung verbinden?“

„Wie Sie sicher wissen, sind wir ein großes Unternehmen, und die Aufgaben sind in verschiedene Bereiche aufgeteilt. Können Sie mir noch ein paar Stichworte geben? Geht es um Hard- oder Software?“

„In diesem Fall muß ich Sie zuerst mit dem Abteilungsleiter verbinden; wenn Ihr Angebot interessant ist, wird er es unserem obersten Chef vorlegen... Soll ich Sie jetzt zu Herrn.... durchstellen?“

Zugegeben, nicht alle Sekretärinnen sind so entgegenkommend, aber aus meiner über 10-jährigen Erfahrung mit dieser Vorgehensweise kann ich Ihnen bestätigen: Sehr viele sind es! Denn grundsätzlich gilt: Wenn wir anderen höflich begegnen, fällt es selbst unfreundlichen oder schlecht gelaunten Menschen schwerer, uns abweisend und schroff zu behandeln. Sie können es testen: Lächeln Sie einen

„Mitmenschen“, der einen schlechten Tag hat, einmal an (ich meine ehrlich anlächeln), und stellen Sie fest, wie er reagiert...!
Auch das LÄCHELN am TELEFON hat seine Wirkung –
wenn es echt ist!

Ausnahmen bestätigen die Regel: Wenn Ihnen eine Sekretärin so antwortet:

„...wir haben alles...!“ „...wir sind neu eingedeckt...!“ „Herr...hat jetzt keine Zeit...!“

...dann versuchen Sie es doch so:

„Frau Müller, würden Sie mir noch sagen, für welches Produkt man sich im Hause entschieden hat?“ Oder:

„Das tut mir leid, Frau Müller, was glauben Sie, wann ist ein besserer Zeitpunkt, Herrn... zu erreichen?“ Oder:

„Das verstehe ich, Frau Müller. Ich würde Herrn... aber doch gerne die Möglichkeit geben, sich über unser Produkt zu informieren. Vielleicht ist es ja zu einem späteren Zeitpunkt interessant für ihn...?!“

Wenn „SIE“ sich jetzt immer noch stur verhält, legen Sie diese Adresse beiseite (Sie haben Ihr Bestes gegeben) und versuchen Sie es zu einem späteren Zeitpunkt wieder (entweder erwischen Sie dann einen ‚besseren Tag‘, oder vielleicht hat SIE Urlaub und Sie unterhalten sich mit ihrer freundlichen Vertretung...). Lassen Sie sich auf keinen Fall ‚anstecken...‘!

Sind Sie vorsichtig, mit: „...entscheiden Sie das?“ – oder ähnlichen Fragen. (Im ersten Jahr meiner Tätigkeit sprach ich mit einer sehr hartnäckigen (vermeintlichen) Sekretärin, die mir unmißverständlich zu verstehen gab, daß kein Handlungsbedarf vorliegt. Da ich aber unbedingt mit dem Entscheider sprechen wollte, fragte ich: „Entscheiden Sie das?“ Ein fataler Fehler: Diese Dame war die Geschäftsführerin dieses Unternehmens!) Eine bessere Formulierung ist im Zweifelsfalle und je nach Gesprächsverlauf: „Treffen Sie die Entscheidung alleine oder ziehen Sie noch weitere Verantwortliche aus diesem Bereich hinzu...?“

FAZIT: Wenn Sie der Sekretärin den gebührenden Respekt entgegenbringen, werden Sie zu der Erkenntnis kommen, daß sie nur in wenigen Fällen wirklich ein ‚Hindernis‘ darstellt, aber vielmehr die Person ist, die Ihnen mit Ihrem Anliegen weiterhilft.

Entwickeln Sie Ihren individuellen Stil der Ansprache und bleiben Sie: SIE! Denn: Wenn wir Trainer oder ‚Vorbeter‘ versuchen nachzuahmen, gehen unsere Anrufe buchstäblich ins Leere...! Erinnern Sie sich: Ihr Eindruck bei einem Telefongespräch hängt zu 87% von IHRER(!) Stimme/Ton ab. Sie entscheiden, ob das Telefon eher ein passives Medium ist und nur stört oder ob es vielmehr aktiv zur Gewinnung neuer Kunden beiträgt.

Für Ihre Aufmerksamkeit herzlichen Dank. Ich wünsche Ihnen bei Ihren Gesprächen mit allen Sekretärinnen viel Spaß und natürlich Ihre gewünschten Ansprechpartner