

3 Minuten zum Termin

KK

- Begrüßung
- Vorstellung (Kurzinfo/Orientierung geben)
- Interesse wecken
- Offene Fragen
- Nutzenorientierte Information
- Terminvorschlag und Terminsicherung
- Verabschiedung 😊.

1

Training - Coaching - Consulting - www.karinkneitschel.com ©

„Vorzimmer-Barriere“

KK

- Kein Konjunktiv
- „Sekretärin“ mit Namen ansprechen
- Höflichkeit und Wertschätzung!
- Gefühlsapell
- „Sekretärin“ als Verbündete betrachten.

2

Training - Coaching - Consulting - www.karinkneitschel.com ©

„Vorzimmer-Barriere“

KK

- Vor- und Zuname der Zielperson
- Hinweis auf (frühere) Kontakte
- NO GO: es geht um einen Termin
- Es geht um „Informationen“
- Besseren „Zeitpunkt“ nennen lassen
- Was ist mein „Aufhänger“?.

3

Training - Coaching - Consulting - www.karinkneitschel.com ©

Begrüßung/Einstieg

KK

- Grußformel
- Name des Kunden
- Unternehmensname
- Eigener Name
- Richtige Ansprechperson.

4

Training - Coaching - Consulting - www.karlsruhe-netzschel.com ©

Praxistipp

KK

- **Ich störe nicht!!!**

5

Training - Coaching - Consulting - www.karlsruhe-netzschel.com ©

Praxistipp

KK

- **Verantwortlich**

6

Training - Coaching - Consulting - www.karlsruhe-netzschel.com ©

Vorstellung und Kurzinfo

KK

- In der Kürze liegt die Würze
- Orientierung geben.

2

Training - Coaching - Consulting - www.karlkneitschel.com ©

Interesse wecken

KK

- Kurz und prägnant
- Orientierung geben
- Positive Assoziation (Service, Einladung, ...)
- Verknappung (Zeitraum, Stückzahl, ...)
- Spezialisierung (Zielgruppe, Region, ...)
- ...

3

Training - Coaching - Consulting - www.karlkneitschel.com ©

Interesse wecken

KK

- 2 Vorschläge (gleichzeitig, außerdem)
- DANN: eine offene Frage.

4

Training - Coaching - Consulting - www.kneitschel.com ©

KK

**Die Qualität unserer Fragen
bestimmt die Qualität der
Antworten!**

KK

**DIE QUALITÄT UNSERER
FRAGEN BESTIMMT DIE
QUALITÄT UNSERER
ANTWORTEN**

11

Training - Coaching - Consulting - www.karikolnmetzschel.com ©

KK

Offene Frage

- Welche Erfahrungen haben Sie ...
- Welche Kriterien sind bei Ihnen ausschlaggebend bei ...
- Welche Maßnahmen setzten Sie in diesem ...
- Jetzt NICHT VERKAUFEN!!!
- (keine Details, kein Preis, ...).

12

Training - Coaching - Consulting - www.karikolnmetzschel.com ©

Interesse wecken + offene Frage

KK

- Wie könnte ich das tun?
- Was könnte das sein?

13

Training - Coaching - Consulting - www.karlkrimetschel.com ©

ZUHÖREN IST MEHR ALS DEN KUNDEN NICHT UNTERBRECHEN

KK

14

Training - Coaching - Consulting - www.karlkrimetschel.com ©

Tipps fürs aktive Zuhören

KK

- ☹ , auch am Telefon
- Augenkontakt
- Ausreden lassen. NICHT unterbrechen!
- Nicken
- Soziales Grunzen, aha, mhm, ...
- Ja, bzw. bestätigen, Kundenaussage wiederholen
- Paraphrasieren
- Kunden mit Name ansprechen
- Verständnisfragen stellen
- ACHTUNG bei Verneinungen (kein, nicht, ...) .

15

Nutzenorientierte Information

KK

- Verschränkung der eigenen Leistung mit den Bedürfnissen des Kunden.

16

Training · Coaching · Consulting · www.karlsruheitschel.com ©

Einwände sind

KK



17

Training · Coaching · Consulting · www.karlsruheitschel.com ©

Was sind die häufigsten Einwände?

KK

18

Training · Coaching · Consulting · www.karlsruheitschel.com ©

Terminvorschlag und Terminsicherung

KK

- Positive Einstellung
- Selbstverständlichkeit
- Alternativen anbieten
- Termin wiederholen.

19

Training · Coaching · Consulting · www.karlsruheitschel.com ©

Terminvorschlag und Terminsicherung

KK

- Kurze Zusammenfassung
- Genauen Zeitpunkt wiederholen
- Positiv bestärken
- Weitere Kommunikation
 - Wegbeschreibung
 - Parkplatzsituation
 - Mobil-Nummer.

20

Training · Coaching · Consulting · www.karlsruheitschel.com ©

Verabschiedung, 😊

KK

- Freundliche Verabschiedung
- Namensnennung
- Nie vor dem Kunden auflegen
- Termin schriftlich bestätigen.

21

Training · Coaching · Consulting · www.karlsruheitschel.com ©

Aufzeichnungen

KK

- Führen einer Kundendatenbank
- Daten über Kunden
- Gesprächsnotizen.

22

Training · Coaching · Consulting · www.karlsruhe-netz.de
