



## ZIEL:

TERMIN ☺ - Ablauf eines professionellen Kundengesprächs:
<ul style="list-style-type: none"><li>→ Gesprächseinstieg</li><li>→ Orientierung geben</li><li>→ Nutzen + offene Frage</li><li>→ Termin</li><li>→ Positiver Abschluss</li><li>→ Terminsicherung</li></ul>

## **GESPRÄCHSEINSTIEG** Beziehungsebene in wenigen Sekunden aufbauen durch Spiegeln, eigenen Namen sowie Kundennamen nennen und ☺!

Kunde meldet sich am Telefon gleich mit seinem Namen.

**DU:** Guten Tag Herr/Frau "KUNDEN NACHNAME", "EIGENER VORNAME und NACHNAME", (Firmenname und ev. Standort) ☺

Kunde meldet sich nicht mit seinem Namen.

**DU:** Guten Tag "EIGENER VORNAME und NACHNAME", (Firmenname und ev. Standort) spreche ich mit Herrn/Frau "KUNDEN VORNAME und NACHNAME".

Antwort abwarten.

**DU:** Guten Tag Herr/Frau "KUNDEN NACHNAME" ☺

## **PAUSE!**

Kunde wiederholt meist Begrüßung z.B. "Hallo"

**DU:** [Spiegeln der Begrüßung in den Worten des Kunden] z.B. "Hallo" ☺

**PAUSE!** → (weiter mit) → *Orientierung*

## **ORIENTIERUNG GEBEN** Wer bin ich/wer sind wir, Was biete ich/was bieten wir!

**DU:** Z.B.: Ich bin bei (Firmenname) verantwortlich für XY und wir sind die Experten für/spezialisiert auf XY.

## TELEFONLEITFADEN – zur Terminvereinbarung

Wenn möglich mit Zusatz:

Ihre Kontaktdaten habe ich von . . ./Auf Ihrer Website habe ich gesehen, dass Sie . . ./Im Branchenblatt XY habe ich gelesen, dass Ihr Unternehmen . . ./Wir haben uns kürzlich kennengelernt bei . . ./Ich verfolge schon seit einiger Zeit Ihr . . ./Auf Xing habe ich gelesen, dass Sie . . .

**Kurze PAUSE!** → (weiter mit) → Nutzen + offene Frage

**NUTZEN + OFFENE FRAGE** Persönlicher Nutzen für den Kunden benennen und mit offener Frage kombinieren! Wichtig: Relativ langsam und sehr deutlich sprechen!

**DU:** Ich biete meinen Kunden zur Zeit die Möglichkeit [Aktion benennen] z.B. „eine Analyse Ihres derzeitigen XY und gleichzeitig die Möglichkeit . . .“, das hat für Sie die Vorteile:  
[Vorteile aufzählen/2 **Nutzen**]

**PAUSE!**

Wie interessant klingt das für Sie?

**PAUSE!**

Kunde zeigt Interesse und antwortet z.B. "Sie beschäftigen sich also mit . . ." → Termin

**DU:** [*Spiegeln der Antwort des Kunden*] z.B. "Aha, so läuft bei Ihnen also . . ."  
Sehr gerne können wir uns zu diesem Thema persönlich austauschen.  
/“Ich freue mich Sie persönlich kennen zu lernen.“

→ (weiter mit) → Termin

Kunde zeigt kein Interesse. → (weiter mit) → Einwand-Behandlung

**TERMIN** Durch Terminalalternativen (Alternative 1 + Alternative 2) beziehst Du den Kunden mit in die Entscheidung ein und schaffst so hohe Identifikation zur gemeinsam getroffenen (Termin)Vereinbarung!

**DU:** Gerne kann ich Ihnen dazu bei einem persönlichen Gespräch die für Sie interessanten Vorteile aufzeigen. Wann passt es für Sie besser, eher [Alternative 1] z.B. "vormittags" oder lieber [Alternative 2] z.B. "nachmittags"?

Kundenantwort z.B. "vormittags"

**DU:** Was ist Ihnen lieber, diese Woche [Alternative 1] z.B. "Donnerstagvormittag" oder kommende Woche [Alternative 2] z.B. "Freitagvormittag"?

Kundenantwort z.B. "Donnerstagvormittag"

**DU:** Gut, dann machen wir Donnerstagvormittag um 10:00 Uhr?

## TELEFONLEITFADEN – zur Terminvereinbarung

**DU:** Kommen Sie lieber zu uns ins Büro – wir sind "Adresse" oder wünschen Sie sich unser Beratungsgespräch bei sich in XY?

Kundenantwort sein Office

**DU:** Büroadresse dem Kunden nennen und dann gemeinsam mit Termindetails (Tag, Uhrzeit, Ort) wiederholen.

Kundenantwort in seinem Office

**DU:** Adresse erfragen, notieren und dann gemeinsam mit Termindetails (Tag, Uhrzeit, Ort) wiederholen.

→ (weiter mit) → *Positiver Abschluss*

**POSITIVER ABSCHLUSS** Ein positiver Abschluss rundet das Gespräch optimal ab und dient durch die nochmalige Wiederholung der vereinbarten Daten auch zur Terminalsicherung!

**DU:** Ich freue mich Sie [Termin wiederholen] z.B. „am Donnerstag + Datum um 10:00 Uhr“ – zu treffen und bin schon gespannt, welche Möglichkeiten ich Ihnen im Bereich [Kunden Nutzen/Aktion wiederholen] anbieten kann. 😊 Vielen Dank, auf Wiederhören. 😊

**TERMINSICHERUNG** Folgende Alternativen kannst Du wählen, um den Termin nochmals zu bestätigen.

- E-Mail an Kunden zur Terminbestätigung
- SMS an Kunden zur Terminbestätigung
- Anruf beim Kunden kurz vor dem vereinbarten Termin (nur wenn Termin sehr langfristig vereinbart wurde/oder sehr weit entfernt)

**PERSÖNLICHE NOTIZEN:**

--	--