

TELEFONLEITFADEN – zur Terminvereinbarung Assistenz



ZIEL:

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

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

Kunde meldet sich am Telefon gleich mit seinem Namen.

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

Kunde meldet sich nicht mit seinem Namen.

ASSISTENZ: 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"

ASSISTENZ: [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!

ASSISTENZ: Ich bin bei (Firmenname) verantwortlich für XY und wir sind die Experten für/spezialisiert auf XY.

TELEFONLEITFADEN – zur Terminvereinbarung

Assistenz

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 . . . /Mein Kollege, Herr Bond hat Sie kürzlich kennengelernt bei . . . /Wir verfolgen 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!

ASSISTENZ: Wir bieten unseren Kunden aktuell 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!

ASSISTENZ: Wie interessant klingt das für Sie?

PAUSE!

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

ASSISTENZ: [*Spiegeln der Antwort des Kunden*] z.B. "Aha, so läuft bei Ihnen also" Sehr gerne wird sich Herr Bond zu diesem Thema persönlich mit Ihnen austauschen. Ich freue mich, dass Sie sich für ein persönliches Gespräch Zeit nehmen." → (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!

ASSISTENZ: Gerne können wir 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"

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

Kundenantwort z.B. "Donnerstagvormittag"

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

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

TELEFONLEITFADEN – zur Terminvereinbarung Assistenz

Kundenantwort sein Office

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

Kundenantwort in seinem Office

ASSISTENZ: 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!

ASSISTENZ: Ich freue mich den Termin für [Termin wiederholen] zu bestätigen] z.B. „am Donnerstag + Datum um 10:00 Uhr“ – Mein Kollege, Herr Bond wird sie genau informieren und gemeinsam mit Ihnen besprechen, welche Möglichkeiten wir Ihnen im Bereich [Kunden Nutzen/Aktion wiederholen]. 😊 Vielen Dank, auf Wiederhören. 😊

TERMINSICHERUNG Folgende Alternativen gibt es, 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)

**TELEFONLEITFADEN – zur Terminvereinbarung
Assistenz**

PERSÖNLICHE NOTIZEN:

--	--