

Telefonskript

Vorbereitung zum Telefonat

- Einen ruhigen Raum ohne Störgeräusche.
- Kopfhörer oder ein Headset, (die Hände sollten für Notizen frei sein).
- Stift und Papier für Notizen.
- Alle Ablenkungsquellen aus, oder lautlos stellen (Computer Handy usw.)
- Frei machen von dem Alltagsstress und vollen Fokus auf das Telefonat.
- Telefonnummer und Angaben des Kunden bereithalten.

1. Kleiner Smalltalk (2-3 Minuten)

- „Hallo wie läuft Deine Woche bis jetzt?, Wo befindest Du Dich gerade?, Hast Du Ruhe?“
- „Alles klar, dann können wir ja direkt ins das Thema eintauchen, wenn Du willst?“

2. Kurzüberblick über das Gespräch und Leading

- „Gerne würde ich Dir zu Deiner aktuellen Situation und Deinen übermittelten Daten einige Fragen stellen, ist das in Ordnung?“
- „Wenn es sich für mich danach anhört, dass ich Dir in Deiner Situation helfen kann und es für uns beide passt, werde ich Dir erklären was ich anzubieten habe und wie es funktioniert. Dann kannst Du am Ende eine Entscheidung treffen, ob Du ein Teil davon sein willst, oder nicht.“

3. Diagnose des Veränderung Anliegen

- „Erzähl mir doch mal, was Dich dazu motiviert hat, Dir die Zeit zu nehmen und mit mir einen Telefontermin zu vereinbaren.“

Falls die Situation noch nicht klar genug ist die Situation wie folgt hinterfragen:

- „Was meinst Du genau mit...“
- „Kannst Du mir mehr über.... erzählen?“
- „Weshalb glaubst Du existiert dieses Problem?“
- „Hast Du schonmal etwas anderes versucht?“
- „Wie lange beschäftigt Dich das Thema schon?“

4. Aktuelle Lebenssituation

- „Wie genau sieht Deine derzeitige Lebenssituation aus?“
- „Was genau stört Dich an Deiner derzeitigen Situation?“
- „Welche Probleme möchtest Du gerne beseitigen?“
- „Welches Ziel möchtest Du erreichen?“
- „Welches Hindernis/ Blockade möchtest Du gerne überwinden?“

5. Die Wunschsituation

- „Wie soll Dein Leben im nächsten Jahr aussehen?“
- „Ab wann würdest Du merken, dass Du Dein Ziel erreicht hast?“
- „Kannst Du Dir vorstellen, wie es sich anfühlt sein Ziel zu erreichen?“

Hier ist es wichtig ein Ziel zu finden, welches mit dem zu verkaufenden Programm erreicht werden kann.

6. Reflektion

- „Habe ich das also richtig verstanden, Du hast ... (Die aktuelle Situation zusammenfassen) und Du willst folgendes erreichen ... (Das erarbeitete Ziel beschreiben). Wenn Du das alles schon weißt, was hält Dich dann davon ab, Dein Ziel zu erreichen?“

Wichtig ist hier der Grund, weshalb der Kunde es bis jetzt nicht aus eigenen Stücken geschafft hat, z.B:

- Unfähigkeit es auf eigene Faust zu tun (Faulheit, Aufschieberitis usw.)
- Es allein zu machen, dauert zu lange.
- Unterstützung durch jemanden zu haben, der dieses Problem schon einmal gemeistert hat.

7. Einbinden von Emotionen

- „Beeinflusst das auch andere Lebensbereiche von Dir?“
- „Wann hast Du vor das Problem zu beheben?“
- „Ich weiß, dass Du das jetzt beheben willst, aber wie engagiert bist Du die nötigen Schritte zu gehen?“

Ein Veränderungswunsch beinhaltet meist einen Schmerz, welcher an dieser Stelle nicht mehr auszuhalten ist und einen Antreiber darstellt. An dieser Stelle treffen wir den emotionalen Punkt des Kunden.

8. Hilfe anbieten

- „Danke für Deine offenen und ehrlichen Worte. Nun bin ich mir sicher, dass ich Dir definitiv helfen kann.“
- „Wenn Du möchtest, erzähle ich Dir, was ich tue?“

Hat der Kunde nun ein Veränderungsanliegen, wird er sich gerne anhören wollen, was Du zu sagen hast und wird fragen, was Du anzubieten hast.

9. Das Produkt

Nun erklärst Du auf eine klare Art und Weise Dein Produkt und wie das ganze funktioniert. Achte darauf, dass Du nicht hier schon seine Probleme löst! Spreche nicht ewig über die großartigen Eigenschaften Deines Produktes, 2-3 Minuten reichen und spreche NICHT über den Preis, anschließend schweige.

Hat der Kunde Interesse wird er von selbst anfangen, weitere Fragen zu dem Produkt zu stellen. Anhand der Rückfragen wird der Kunde sich sein eigenes Bild von dem Produkt machen.

Achte bei den Fragen darauf, dass ihr beim Thema bleibt und nicht von dem Produkt abschweift. An dieser Stelle gilt der Satz: „Reden ist Silber, Schweigen ist Gold“. Antworte hier nur auf die spezifischen Fragen des Kunden und schweige anschließend.

10. Die Preisfrage

- „Der normale Preis hierfür liegt bei ... €, aber ich habe festgestellt, dass diejenigen, die schnell eine Entscheidung treffen, die Veränderung auch wirklich wollen und großartige Erfolge erzielen und sich gegenseitig pushen. Aus diesem Grund habe ich diese anreizbildende Preisgestaltung kreiert: Wenn Du noch während des Telefonats eine Entscheidung triffst, reduziere ich den Preis um€ damit sind es nur noch ...€.“

Schweigen!

Das Schweigen ist der wichtigste Bestandteil. Während des Schweigens gehen dem Kunden sämtliche Gedanken durch den Kopf. Eine Unterbrechung dieses Prozesses ist nicht förderlich für den Abschluss.

- Worauf wir achten:
 - „Was ist der nächste Schritt?“
 - „Gut, was kommt als nächstes?“
 - „Wo, wie, wann geht es los?“
 - „Ok, tun wirs!“

Wir akzeptieren nur ein Ja oder Nein!

- Wenn der Kunde bereit ist den nächsten Schritt zu gehen
 - „Genial! Wir können sofort anfangen“
 - „Herzlichen Glückwunsch zur besten Entscheidung Deines Lebens!“

Rechnungsdaten sofort abfragen und den Kunden ins System eintragen.

11. Umgang mit Einwänden

Manchmal läuft es nicht so glatt und der Kunde bringt Einwände hervor. Hier ein paar Tipps zum Umgang mit Einwänden

Mögliche Einwände und Fragen, diese zu entkräften:

„Ich habe kein Geld...“

- „Ich verstehe, dass Finanzen eine Herausforderung darstellen und wir tun stets unser Bestes um hier eine Lösung zu finden.“
- „Lass mich Dir eine Frage stellen, ist das wirklich das, was Du tun möchtest? Wenn es nämlich nicht passt, ist das auch in Ordnung.“

„Ich kann es mir nicht leisten...“

- „Erzähl mir mehr. Okay, Du hast mit mir in diesem Gespräch mitgeteilt, dass es genau das ist, was Dich nach vorne bringen wird. Also sage mir, wie kannst Du es Dir leisten einfach so weiterzumachen wie bisher (Ich kann es nicht)“

„Ich brauche etwas Zeit, um darüber nachzudenken“

- „Ich versteh es... und ich begrüße dies auch. Wir wollen natürlich, dass es für beide Seiten passt.“
- „Kann ich Dich etwas fragen, welche Punkte haben wir noch nicht besprochen, dass Du noch mehr darüber nachdenken müsstest. Das ist der Grund, warum ich mir für diese Gespräche Zeit nehme. Ich bin hier, um Dir zu helfen eine Entscheidung zu treffen, während ich am Telefon bin, welche Fragen oder Bedenken hast Du noch die unbeantwortet geblieben sind.“

Stelle dem Interessenten eine zeitliche Deadline

- „Wenn Du innerhalb von 24 Std. entscheidest, am nächsten Tag etc.... Ein bestimmter Termin muss eingehalten werden, damit das Angebot nicht verstreicht.“

„Es ist gerade keine gute Zeit“

- „Darf ich eine Frage stellen?“
- „Wann wird es den perfekten Zeitpunkt geben, damit Du anfängst die Dinge in Dein Leben zu lassen, die für Dich elementar wichtig sind?“
- „Woher willst Du wissen, wann es die richtige Zeit ist loszulegen und die für Dich wichtigen Dinge in Dein Leben zu holen?“

„Ich muss mit Partner oder Ehepartner Rücksprache halten“

- „Ja, ich verstehe es, das ist wichtig. Meinst Du, dass du dabei bist und nur noch grünes Licht von Partner/Ehepartner einholen möchtest und dann legen wir los oder gibt es noch etwas Anderes?“
- Wenn ja, „okay, super wann genau werdet ihr sprechen?“
- “ Perfekt, also hast Du das Gespräch bis Zeitpunkt ... erledigt?“
- “ Perfekt, also machen wir da einen Termin und ich werde Dir solange das Rabatt-Angebot aufrechterhalten.“

"Ich habe mit anderen Programmen noch nicht die Ergebnisse erzielt, die ich wollte."

- "Es gibt jemanden, dem Du nicht vertraust, entweder bin ich es oder Du. Was denkst Du, wollen wir das besprechen?"
- "Welche genauen Ergebnisse müsstest Du sehen, um diese Investition sowohl was Zeitaufwand und Ressourcen angeht als wertvoll zu erachten? Was würde diese Investition für Dich zu einem kompletten Super-Angebot machen?"

Hier ist es wichtig, dass Du keine Preisverhandlungen beginnst. Der Preis ist fix. Es geht hier um inhaltliche Aspekte des Produkts.

- "Genau das wirst Du im Programm / Seminar angehen!"

„Wie viel Zeit habe ich, um mich zu entscheiden?“

- „Wie viel Zeit benötigst Du, um eine Entscheidung zu treffen?“
- „Gibt es etwas Bestimmtes worüber Du nachdenken musst, was wir auch jetzt besprechen können?“

"Gibt es eine Garantie?"

- „Das Programm haben bereits viele durchlaufen und waren begeistert. Die Erfahrung hat gezeigt, dass es funktioniert und großartige Erfolge möglich sind. Wenn Du aber auf der Suche nach einem Ausweg bist, bevor Du überhaupt angefangen hast, dann ist es wahrscheinlich nicht das Richtige für Dich, denn das ist wirklich nicht die Energie, die Dir oder uns weiterhelfen wird.“
- “Lass uns einfach klarstellen, dass Du entweder mit der Einstellung in das Projekt gehst, dass dies vollkommen helfen wird oder Du entscheidest, dass es zu diesem Zeitpunkt nicht das Richtige ist. Wenn es nicht passt, ist das völlig in Ordnung.“