

24. März 2020

## So geht Verkauf.

### Kundenkontakte in Krisenzeiten klug gestalten

Impulse für die Vorbereitung der Telefonate mit deinen Kunden

#### Dein Skript

Die Erfolgsformel: **E. M. T. V.**

Schritt 1: **E. Einstieg**

**Begrüße** deinen Kunden freundlich.

Nutze den **Ja-Sage-Rhythmus**.

Beispiele ...

„Sie sind doch Kunde unseres Unternehmens | Name der Firma |?“

Kunde „Ja“

„Sie nutzen doch | Produkt | bei uns?“

Kunde „Ja“

Wir haben uns | Ende 2019 | hier bei mir getroffen?

Kunde „Ja“

**Deshalb rufe ich Sie an.**

#### **Tipp:**

Sei authentisch. Schaffe auf deine Art eine angenehme Atmosphäre.

Jammere nicht über die aktuelle Situation. Dein Kunde hat möglicherweise genug Sorgen.

Gib deinem Kunden Halt. Sei für ihn da.

## Kundenkontakte in Krisenzeiten klug gestalten

Schritt 2:

### M. Mehrwert

**Fragen und Zuhören!** Im Fokus steht **Sicherheit**. Es gibt mit Sicherheit Antworten auf Fragen.

#### + Anmoderation

In den letzten Tagen hat sich vieles verändert ...

Es gibt aktuell sehr viele Veränderungen ...

Ich bin auch in dieser Zeit mit persönlichem Engagement für Sie da.

#### + Fragen

Beispiele:

Wie geht es Ihnen und Ihrer Familie?

Wie erleben Sie die aktuelle Situation?

Was bewegt Sie derzeit am Meisten?

Gibt es derzeit irgendetwas, was ich für Sie tun kann?

Kunde „Nein“ ... kurz bestätigen

Kunde „Ja“ ... Was ist zu tun?

#### + Antworten

Sei auf mögliche Antworten/ Reaktionen deines Kunden vorbereitet.

Firmenkunde	Meine Reaktion
<input type="checkbox"/> Umsatzeinbruch	
<input type="checkbox"/> Angestellte in Kurzarbeit / Kündigung	
<input type="checkbox"/> Laufende Kosten erdrücken mich	
<input type="checkbox"/> Staatliche Unterstützung noch nicht klar	
<input type="checkbox"/> Kreditrahmen auf Geschäftskonto zu gering	
<input type="checkbox"/> Leasingraten, Kreditraten aussetzen	
<input type="checkbox"/> Projekt stoppen / verschieben	

Privatkunde	Meine Reaktion
<input type="checkbox"/> zu Hause schwierige Situation	
<input type="checkbox"/> habe genug Informationen, jetzt noch Sie	
<input type="checkbox"/> Homeoffice und Kinder sind stressig	
<input type="checkbox"/> Kreditraten erdrücken mich	
<input type="checkbox"/> Kurzarbeit/ Job verloren	
<input type="checkbox"/> alle Konten kündigen/ Depot verkaufen	
<input type="checkbox"/> Bargeldversorgung ist schlecht	

Tausche dich mit deinen Kollegen aus.  
Kläre deinen Handlungsspielraum.

### Tipp:

Höre deinem Kunden genau zu. Du wirst Probleme erkennen, für die du Lösungen hast. Verkauf wird möglich sein. Vielleicht erst später, vielleicht aber auch sofort. Sei sensibel. Sei für deinen Kunden da.



## Kundenkontakte in Krisenzeiten klug gestalten

Schritt 3:

### T. Termin

Denke daran, wir leben in einer sehr besonderen Situation.

+ Im Gespräch ergibt sich **eine konkrete Aufgabe**.

Vereinbare einen konkreten Termin für das nächste Telefonat/ die nächste Videokonferenz.

+ Im Gespräch ergibt sich **keine neue Aufgabe**.

Der Kunde ist zufrieden.

Vereinbare in diesem Fall mit deinem Kunden, dass du ihm wichtige Neuigkeiten zukommen lässt.

Beispiel

Ich rufe Sie selbstverständlich an, wenn es wichtige Informationen für Sie gibt. Ist das in Ordnung für Sie | Kundenname |?

+ Besonders **wichtig!**

Vermittle unbedingt folgende Botschaft:

**Ich bin für Sie da!** Wir | Firmenname | sind für Sie da!

Zeige **Nähe!**

Beispiel

Rufen Sie mich ohne zu Zögern an oder schreiben Sie mir.

Erreichen Sie mich nicht, werden Sie mit den Kollegen unserer Direktfiliale/ aus dem Innendienst verbunden. Die sind sehr kompetent und können viele Fragen beantworten. Es ist auch möglich, dass die Kollegen mir eine Nachricht senden. Dann rufe ich Sie an.

**Tipp:**

Sei verbindlich und klar. Biete dich als Gesprächspartner an.



## Kundenkontakte in Krisenzeiten klug gestalten

### Schritt 4: **V. Verbindlichkeit**

#### Beispiele

- Was kann ich noch Besonderes in dieser Situation für Sie tun?
- gegebenenfalls neuen Telefontermin mit Datum und Zeit wiederholen
- Ich bin auf jeden Fall für Sie da. Das verspreche ich Ihnen.
- Vielen Dank für das freundliche/ offene Gespräch.
- Ich wünsche Ihnen von ganzem Herzen alles Gute. Bleiben Sie gesund. Grüßen Sie bitte ...
- Bis bald. Ich melde mich gern wieder bei Ihnen. Auf Wiederhören.

#### **Tipp:**

Behalte die Aktivität! Sag, dass du dich wieder meldest.

---

Hallo liebe VerkäuferInnen und BeraterInnen,

jetzt seid Ihr dran. Ruft an! Handelt jetzt!

Nimm deine existierenden Telefon-Skripte. Schau, ob du etwas anpassen und verbessern kannst. Du telefonierst ohne Skript? Dann erstelle dir jetzt dein individuelles Skript. Du wirst noch sicherer und erfolgreicher werden. Sei gut vorbereitet und du wirst auch schwierige Situationen am Telefon meistern.

Gib deinem Kunden **Sicherheit**, biete Ihm **Nähe** und du wirst **garantiert Vertrauen** erhalten.

Ich wünsche dir dabei viel Erfolg.

Herzlichst

Dein Trainer Dirk Büchner

mobile +49 160 800 38 66

mail [entwicklungshelfer@dirk-buechner.de](mailto:entwicklungshelfer@dirk-buechner.de)

Instagram <https://www.instagram.com/dirkbuechner/>

Facebook <https://www.facebook.com/profile.php?id=100011490330687&ref=bookmarks>

YouTube <https://youtu.be/ZxGj6yIRAYa>