



Verkaufsskript

&

Telefon Leitfaden

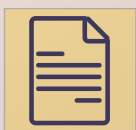
XiLLe^{gmbh} **Holding**
Alle Wege führen zum Erfolg

Strategiegespräch zur hochpreisigen Beratung

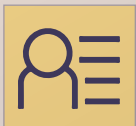
Seit den Zeiten, in denen im online Marketing zum Verkaufen am Telefon übergegangen wurde, um höhere Preise durchsetzen zu können, sind Verkaufsskripte wieder zum Hype geworden.

Tipps:

- Beim Telefonieren solltest du stets lächeln. Die Stimme wirkt akustisch freundlicher und du bist automatisch selber besser drauf.
- Freu dich einfach auf das erste Gespräch und sei auf die Fragen gespannt, die du vielleicht bekommst. Diese sind sehr wertvoll für dich und du solltest diesen offen und dankbar entgegen stehen.
- Achte auf eine ruhige Umgebungslautstärke und darauf, dass deine Hände frei sind. Gehe folgende Checkliste durch:



Notizblock bereit



Kundendaten vor Augen



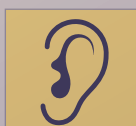
Pünktlich startklar



Handy/Computer lautlos



Entspannt



Aufnahmebereit

Profi-Tipp:

Benutze die Freisprechfunktion und ein Diktiergerät, um das Gespräch aufzunehmen, dass du es später in aller Ruhe nochmal analysieren kannst. **Du darfst deine eigene Stimme aufzeichnen, den Gegenpart aber nur, wenn dein Kontakt ausdrücklich einverstanden ist.**



STEP 1: Gesprächseinstieg

Starte das Gespräch locker mit etwas Small Talk um zu erfahren wie es deinem Interessenten geht, seine Woche war und von wo er gerade anruft. Nach spätestens 5 Minuten fragst du ihn, ob er bereit ist in dein Thema überzugehen. Mach dir in jeder Phase des Gesprächs einige Notizen.

Small Talk Notizen:

STEP 2: Agenda und Gesprächsführung

Übernehme die Gesprächsführung. Beispiel:

„Zum besseren Verständnis über deine Situation und dein Business-Konzept würde ich dir gerne am Anfang einige Fragen stellen. Wenn ich dir bei deinem Projekt helfen kann und du den Eindruck hast, dass es für dich passt, werde ich dir erklären was ich dir anbieten kann. Du kannst dann die Entscheidung treffen, ob dir mein Konzept gefällt und du meine Hilfe möchtest, oder lieber ohne mich deinen Weg gehst. Beides ist okay für mich denn es bringt auch mir nur etwas, wenn du voll-motiviert mit mir startest.“

Deine Einleitung zur Übernahme der Gesprächsführung:

Warte ab, ob du darauf seine Zustimmung bekommst. Ein „ok“ genügt.

STEP 3: Bedarfsanalyse — Finde die Bedürfnisse

Finde heraus, wie du deinem Kontakt helfen kannst und was ihn dazu motiviert mit dir zu reden. Falls dein Kontakt bereits heiß darauf ist mit dir im Gespräch zu sein um so besser, ansonsten können dir folgende Beispiel-Fragen dienlich sein:

- Was verstehst du unter ... ?
- Erzähle mir mehr über ... ?
- Warum denkst du ... ?
- Und was noch ... ?
- Was hast du bereits alles ausprobiert um ... ?
- Wie lange bist du bereits ... mit ... ?

Deine Fragen zur Bedarfsanalyse:

Bedürfnisse und Ziele, warum das Gespräch stattfindet:

STEP 4: Werde dir über seine aktuelle Situation bewusst

Die folgenden Fragen dienen nicht nur dazu um zu verstehen wie dein Angebot passt, was es erfüllen muss, welchen Wert es bietet und was deinem Kunden besonders wichtig ist.

- Was willst du durch/mit ... erreichen?
- Wie verkaufst du ... / dich ?
- Wer wäre dein idealer Kunde / dein optimaler Weg?
- Warum sollte man sich für dich entscheiden?
- Was ist dein großes Versprechen, dass du erfüllst?
- Welches Problem haben Menschen denen du helfen kannst?
- Wie könnte der Weg aussehen um einen Unbekannten für dich zu gewinnen?
- Welcher Weg würde dich am schnellsten zu deinem Ziel bringen?

Die Art wie du diese Fragen stellst, sollten deinen Gesprächspartner in einen emotional, konstruktiven Zustand überführen. Sei daher ruhig etwas provokativ, falls dein Interessent mit seinen Antworten tiefen-entspannt bleibt, denn dann ist das, was du anbietest überhaupt nichts für ihn:

NO PAIN NO GAIN!

BUSINESS VERSTEHEN

Wer ist sein Idealkunde?

Wie und was wird bei ihm verkauft?

Welche Veränderung bewirkt das?

Wie werden seine Kunden generiert?

Wie hoch sind seine Leadkosten?

STEP 5: Erkenne die Schmerzpunkte

Häufig sind die Schmerzpunkte selbst verursacht. Versuche mit deinem Gesprächspartner die Ursache zu finden und sein Eingeständnis dafür zu bekommen.

Frage ihn "was hält dich zurück?", es ohne deine Hilfe zu schaffen.

STEP 6: Finde heraus, was dein Kontakt **eigentlich** erreichen will

ZIELE VERSTEHEN: Welche Veränderung wird von dir erwartet?

STEP 7: Erreiche das Eingeständnis deines Kontakts

Wiederhole seinen Schmerz, der ihn zurück hält und sein Ziel, das er mit deiner Hilfe erreichen will und frage ihn, warum er es nicht alleine schafft. Seine Keywords sind jetzt besonders wichtig!

Keyword Beispiele:

- Fähigkeit zum Umsetzen
- Ablenkung (Arschtritt fehlt)
- Know-How - Anleitung
- Sicherheit, dass es klappt
- Motivation durch Profi
- Selbstvertrauen ...

KEYWORDS DES KUNDEN:

Notizen zum Eingeständnis /Zweifel /Einwände:

STEP 8: Verbindlichkeit

Gewinne seine Zusage und verpacke diese emotional. Erfrage, warum er überhaupt etwas verändern muss. Häufig werden emotionale Gründe auf die Frage genannt, warum er sich mit seiner Situation nicht einfach zufrieden gibt bzw. welche Auswirkungen seine Situation auf sein Leben hat.

GRUND ZUR VERÄNDERUNG: Was passiert, wenn alles beim Alten bleibt?

STEP 9: Hol dir seine Erlaubnis ihm helfen zu dürfen

Erhalte die Erlaubnis helfen zu dürfen, um für ihn die Brücke zu schlagen.

ICH HELFE _____
 UM _____ ZU ERREICHEN,
 INDEM ICH _____.



STILLE!

Erläutere dein Angebot in wenigen Sätzen wie oben im Beispiel, verwende die entsprechenden Keywords und schweige anschließend. Stille! Warte, bis dein Gesprächspartner etwas dazu sagt. Du machst keine Präsentation und auch kein Webinar am Telefon, sondern steckst mitten in einem Dialog. Deshalb kannst du häppchenweise auf Einwände eingehen. Dieser Teil des Gesprächs ist besonders kritisch, da viele Verkäufer es nicht schaffen nach ihrer Angebotsformulierung oder Preisaussprache ihre „Klappe“ zu halten. Stille bedeutet: STILLE! Schweige, nachdem du dein Angebot formuliert hast, egal wie unangenehm die Stille für dich ist.

STEP 10: Stelle klar wo deine Kompetenz liegt

1. Beantworte Rückfragen: Beantworte seine Fragen, ohne die genaue Lösung aufzuzeigen und ohne Features zu nennen. Du bist in dem Gespräch auf sein Ergebnis fixiert!

Notizen zu Rückfragen:

2. Behandle Einwände: Solange, bis er versteht, wie es für ihn in etwa funktioniert, damit er vor seinem geistigen Auge eine Vorstellung hat. Nicht um Kopf und Kragen reden – nur Frage beantworten. Es geht nicht um dein Bild von der Lösung für sein Problem, sondern um das Bild deines Kunden.

Einwände:

3. Beantworte die Preisfrage: Diese wird bestimmt irgendwann kommen. Deinem Kunden sollte deine Preisklasse durch die Vorqualifizierung bereits bewusst sein. Nach dem folgenden Satz bietet sich ihm die große Chance, die eingangs eingeleitet wurde.

“Normal berechne ich dafür 10.000 Euro, doch weil ich deine Situation gut verstehe, werde ich dir einen Sonderpreis machen, wenn wir gleich anfangen. Ich habe die Erfahrung mit anderen Kunden gemacht, dass schnelle Entscheidungen immer die besten Ergebnisse bringen. Ich biete dir meine Hilfe für nur 5.000 Euro an, damit du nicht groß nachdenken musst und dein Ziel schnell erreichst.”

Diese Formulierung solltest du völlig frei sprechen, daher ist das Feld nicht zum ausfüllen.

STEP 11: Der Abschluss deines Angebots

Kunde: „Was ist der nächste Schritt? — Wie kann ich bezahlen?“

Das wäre die optimale Frage für deinen Abschluss. Oft gibt es aber Zweifel oder Einwände, die du ganz entspannt behandeln musst. Wichtig ist, dass du deinen Kunden direkt abschließt, nachdem du ihm schon ein konkretes Angebot gemacht hast.

Beharre darauf, ein Ja oder Nein zu bekommen. Biete im Zweifel eine Garantie oder eine begrenzte Bedenkzeit.

Die Bedenkzeit solltest du nur zugestehen, wenn er die Entscheidung nicht alleine treffen kann. Nur dann wäre eine Bedenkzeit kein VIELLEICHT, sondern ein klares “JA, WENN ...!”. Vereinbare einen Rückruf vor Ende der Bedenkzeit, um letztendlich ein klares JA oder NEIN zu bekommen. Besser wäre aber, wenn du erst gar kein konkretes Angebot (inkl. Preise) machst, wenn du nicht sicher bist, dass du abschließen kannst. Ein Testabschluss hilft, indem du ihn fragst, ob er bereit wäre zu starten und was ihm dein versprochenes Ergebnis wert wäre.

Deine Abschlussstrategie:

Sollte die Inanspruchnahme deines Angebots am verfügbaren Zahlungsbetrag liegen, kannst du ihn trotzdem fest abschließen und eine Ratenzahlung vereinbaren. Nimm alle Zweifel falls er denkt, er könne die Raten nicht zahlen, wenn er durch dein Angebot Geld verdienen wird. Biete dann eine Garantie unter der Bedingung, dass er alle Anforderungen umsetzen wird.

XiLLeR^{gmbh} Holding

Alle Wege führen zum Erfolg

