TELEFONAKQUISE TRAINIEREN

Ein Übungsanruf in fünf Schritten. Pro Anruf zählt nur eine Sache, die du gerade trainierst.

01 AUFWÄRMEN

ATMEN, ZIEL LAUT SAGEN.

- [ ] **Ziel festlegen**
  „Mein Ziel für diesen Anruf: ein Termin in dieser Woche."

02 EINSTIEG

UNTER ZEHN SEKUNDEN BLEIBEN.

- [ ] **Einstieg auf Zeit**
  „... von ... am Apparat. Kurz zum Grund meines Anrufs: ..."

03 FRAGEN

EINE OFFENE FRAGE, DANN WARTEN.

- [ ] **Offene Frage**
  „Wie gehen Sie das Thema ... heute an?"
- [ ] **Fünf Sekunden warten**
  „..."

04 TERMIN

ZWEI ZEITPUNKTE ZUR WAHL.

- [ ] **Termin anbieten**
  „Wie sieht es bei Ihnen am Mittwoch um 9 oder Freitag um 11 aus?"

05 AUSWERTEN

FEEDBACK HOLEN, EINE SACHE NOTIEREN.

- [ ] **Feedback holen**
  „Was hat dich als Kunde überzeugt, und wo bist du ausgestiegen?"
- [ ] **Eine Sache notieren**
  „Beim nächsten Anruf ändere ich: ..."

ZEHN ÜBUNGEN

SITUATION	MÖGLICHE ANTWORT
Einstieg auf Zeit	Den ersten Satz zehnmal laut sprechen, mit Stoppuhr. Ziel: unter zehn Sekunden.
Zwei-Fragen-Regel	Pro Anruf genau zwei offene Fragen, bevor du etwas über dein Angebot sagst.
Stille-Drill	Nach jeder Frage innerlich bis fünf zählen. Im Rollenspiel stoppt jemand mit.
Einwand-Ping-Pong	Jemand wirft Einwände, du antwortest in einem Satz und stellst eine Rückfrage.
Vorzimmer-Runde	Drei Sätze für die Zentrale formulieren und im Rollenspiel ausprobieren.
Mailbox-Satz	Eine Nachricht unter 20 Sekunden sprechen und dir selbst anhören.
Terminfrage	Jedes Gespräch mit zwei konkreten Zeitpunkten beenden, auch im Rollenspiel.
Rollentausch	Selbst einmal den Kunden spielen. Du hörst sofort, welche Sätze nerven.
Anrufblock	Zehn Anrufe am Stück zur selben Uhrzeit, danach fünf Minuten Auswertung.
Ein Fokus pro Woche	Eine Sache bewusst trainieren statt zehn guter Vorsätze gleichzeitig.

Trainingsplan: Woche 1 Einstieg, Woche 2 Fragen und Stille, Woche 3 Einwände, Woche 4 Termin. Jeden Tag ein Block von zehn Anrufen oder drei Rollenspielen.

NOTIZEN AUS DER WOCHE