TELEFONLEITFADEN

Fünf Phasen vom ersten Satz bis zum Termin. Hake ab, was du gesagt hast. Wichtig: Nach jeder Frage und nach der Terminfrage still bleiben.

01 EINSTIEG

NAME, FIRMA, GRUND: IN ZEHN SEKUNDEN.

- [ ] **Kurz vorstellen**
  „Guten Tag, hier ist … von … Ich rufe an, weil …“

02 ERLAUBNIS

FRAGEN, OB ES GERADE PASST.

- [ ] **Zeit erfragen**
  „Passt es gerade für zwei Minuten, oder soll ich mich später melden?“

03 BEDARF

ZWEI FRAGEN, DANN ZUHÖREN.

- [ ] **Lage erfragen**
  „Wie lösen Sie das Thema … im Moment bei sich?“
- [ ] **Hürde erfragen**
  „Was daran kostet Sie am meisten Zeit oder Nerven?“

04 NUTZEN

EIN SATZ, DER ZUR ANTWORT PASST.

- [ ] **Auf die Antwort beziehen**
  „Genau da setzen wir an: … Bei ähnlichen Unternehmen hat das vor allem … gebracht.“

05 TERMIN

ZWEI ZEITPUNKTE ZUR WAHL, DANN FESTHALTEN.

- [ ] **Termin vorschlagen**
  „Lassen Sie uns das in 20 Minuten anschauen. Passt Ihnen Dienstag um 10 oder Mittwoch um 15 Uhr?“
- [ ] **Bestätigen**
  „Perfekt, die Einladung kommt gleich per Mail, mit einem Satz zum Inhalt.“

ZEHN FORMULIERUNGEN NACH SITUATION

SITUATION	MÖGLICHE ANTWORT
Erster Satz bei einem kalten Kontakt	„Guten Tag, hier ist … von … Ich rufe an, weil viele … gerade … Passt es kurz?“
Erster Satz mit Empfehlung	„… hat mir Ihren Namen gegeben und meinte, das Thema … könnte für Sie spannend sein.“
Vorzimmer oder Zentrale	„Ich möchte mit … über … sprechen. Wann erreiche ich sie oder ihn am besten?“
Mailbox	„Hier ist … von …, es geht um … Ich versuche es am Donnerstag um 10 Uhr noch einmal.“
„Worum geht es denn?“	„In einem Satz: … Ob das für Sie passt, finden wir mit zwei Fragen heraus.“
„Schicken Sie mir Infos“	„Gern. Damit es passt: Was müsste darin stehen, damit Sie es lesen?“
Gegenüber hat wenig Zeit	„Dann nur so viel: … Wann darf ich in Ruhe anrufen?“
Gegenüber ist nicht zuständig	„Danke. Wer wäre die richtige Person, und darf ich sagen, dass ich von Ihnen komme?“
Übergang zum Termin	„Lohnt sich ein genauerer Blick? Dann schlage ich Dienstag oder Mittwoch vor.“
Ende des Anrufs	„Ich fasse kurz zusammen: … Die Einladung kommt gleich per Mail.“

Die wichtigste Regel: Der Grund deines Anrufs passt in einen Satz. Wenn nicht, ist der Leitfaden zu lang.

DEINE EIGENEN SÄTZE