

# Telefon-Leitfaden

**Ziel des Anrufs?**

**Wen rufen Sie an?**

**Was muss der Kunde über unser Produkt und/oder Dienstleistung unbedingt wissen?**

**Welchen Nutzen konkret hat er von diesem Produkt und / oder der Dienstleistung?**

**Welche Unterschiede gibt es bezüglich unserer Mitbewerber?**

**Was sind die Highlights / Interesse-Wecker" für Ihre Zielgruppe?**

**Welche Widerstände haben Sie zu erwarten (Einwände/ Vorwände) und wie begegnen Sie ihnen?**

**Welche Unterlagen benötigen Sie für Ihr Telefongespräch?**

- Z. B. Telefon-Leitfaden
- Z. B. Kontaktdaten
- Z. B. Unternehmensdaten

**Welche Unterlagen können Sie Ihrem Gesprächspartner zur Verfügung stellen?**

- Z. B. Flyer per PDF
- Z. B. Präsentation über die Dienstleistungen

**Wie verbleiben Sie mit Ihrem Gesprächspartner?**

- Z. B. Zuständigen Ansprechpartner erfahren
- Z. B. Informationsmaterial zusenden
- Z. B. Telefontermin vereinbaren
- Z. B. Termin vereinbaren
- Z. B. Zu einem späteren Zeitpunkt anrufen

## **Unternehmensdaten**

**Dienstleistungen**

**Produktangaben**

**Merkmale**

**Vorteile**

**Nutzen**

Vorlage

## Möglicher Ablauf eines Telefonats

### Gesprächseinstieg: Begrüßung

Guten Tag Herr/Frau ... Firma xyz, Vorname Nachname

Bitte verbinden Sie mich mit Herrn /Frau (Ansprechpartner). Unter welcher Durchwahl ist Herr/Frau (Ansprechpartner) direkt zu erreichen?

Wer ist bei Ihnen für ..... zuständig?

### Um was geht es?

Es geht um das Thema .....

(Am xx.xx. haben wir Ihnen hierzu Unterlagen per Post zugeschickt.)

Die Firma .....berät und unterstützt Unternehmen in ..... unter anderem beim Thema ..... Wir unterstützen Sie auf dem Weg zu ....., ..... und der Pflege Ihres ..... Dadurch ..... (2 Nutzen)

### Eingangsfrage

Wie haben Sie das Thema gelöst?

### Ihre Vorteile:

Einwände	Einwandbehandlung
Wir haben schon einen Dienstleister mit dem wir zusammen arbeiten.	Sind Sie vertraglich gebunden? Wie zufrieden sind Sie mit dem Dienstleister? Evtl. ist unsre Dienstleistung ja für späteren Zeitpunkt interessant. Anbieter vergleichen
Wir sind vertraglich gebunden.	Wie lange ist die Laufzeit des Vertrages? Unterlagen schicken – auf WV legen.
Machen wir selber /eigene Mitarbeiter!	Wäre es für Sie interessant mal zu vergleichen, welche Vorteile es hat ..... durch einen externen Mitarbeiter betreuen zu lassen und wie viel Kosten Sie dadurch einsparen?
Wir sind nicht ..... und brauchen und möchten auch keine .....	W-Fragen
Schicken Sie mal Unterlagen...!	Für einigermaßen aussagekräftige Informationen benötige ich Angaben über ..... .....
Ich habe keine Zeit...!	Wann darf ich mich wieder melden. Wenn Sie Zeit haben, XY, ist unsere Dienstleistung dann von Interesse?