

Willkommen beim TIKS-Businesscoaching

Modul 5

**Phone Sells
Das Erstgespräch**

Grundregeln

- Wir sind immer freundlich und auf der Seite des Kunden
- Den Kunden immer selbst entscheiden lassen KEIN DRUCK oder Angriff
- Den Kunden selbst reden lassen. Je mehr umso besser
- Den Ablauf Schritt für Schritt einhalten.
- Immer auf “Augenhöhe” sein.
- Daran denken: I.d.r. sagen von 5 Gesprächen, 4 Leute **Nein** und “Nur” 1 x **Ja**.
Deshalb aus jedem Gespräch herausgehen mit einem guten Gefühl für Beide.

Wasser trinken

Notizen machen

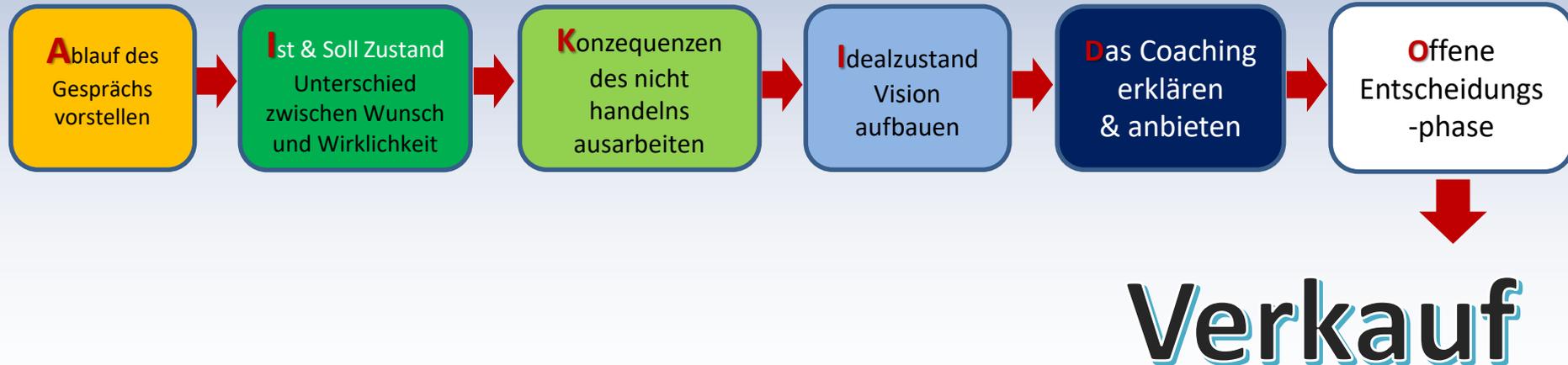
Das Erstgespräch sollte ca. 60 max. 90 Minuten dauern

Deshalb die einzelnen Gesprächsablaufsschritte grob zeitlich einplanen.

Gesprächsablauf

AIKIDO-Technik

Der friedlichen geistigen Haltung des Aikido entsprechend geschieht der Verkauf ohne Absicht zum „Gegenangriff“



Ablauf des Gesprächs vorstellen

Folgendes der Reihe nach erklären:

- „Ich werde Ihnen zunächst einige Fragen stellen bzw. lasse Sie erzählen um herauszufinden wo Sie stehen und wie bzw. ob ich Ihnen helfen kann“
- „Dann erzähle ich was ich genau mache und was es mit dem ... (*Methode, System etc.*) auf sich hat
- „Sie können mir jederzeit Fragen stellen und am Ende unseres heutigen Gesprächs würde es mich freuen das wenn Sie mir erzählen ob Ihnen das Gespräch etwas gebracht hat“
- „und es würde mich natürlich noch mehr freuen wenn wir nach diesem Gespräch in Zukunft weiter zusammenarbeiten“
- „Ist das so OK für Sie?“

Interessant muss hier eindeutig zustimmen!!

Ist & Soll Zustand

Unterschied zwischen Wunsch und Wirklichkeit ausarbeiten

- Bezug nehmen auf die Fragen & Antworten aus dem Fragebogen und diese vertiefen.
- Unbedingt zuerst Kunden reden lassen!! Nicht unterbrechen.
- Nach Hindernissen & Problemen in der Vergangenheit fragen.
- Ist Zustand feststellen (*Er/Sie muss erkennen das etwas geändert werden muss!*)
- Kunden bestimmt aber freundlich in die „richtige Richtung“ bringen.
- Der Kunde MUSS in diesem Abschnitt seine Wunschvorstellung bzw. sein Wunschergebnis bringen.
- Dem Kunden ein Bild geben zu seiner Wunschvorstellung.

Auf dem Unterschied zwischen Wunsch und Wirklichkeit basiert der Verkauf des Coachings

Konsequenzen des „nicht Handelns“ ausarbeiten

In der Wunde bohren

- Was sind die Konsequenzen wenn alles so bleibt wie es ist ?
- Was bzw. wie hoch wäre der Preis des „Nicht Handelns“ bzw. der „entgangene Gewinn“
(Hier kann bereits der Preis des Coaching eingebaut werden)
- Idealerweise mit dem Kunden folgendes Szenario aufbauen:
 1. Wie wird es sein wenn es so weiter geht wie bisher?
 2. Wie wird es sein wenn Sie eine einfache Möglichkeit lernen wie Sie (Problemlösung) in kürzester Zeit wirklich erreichen?

In dieser Phase des Gesprächs, muss dem Kunden klar werden das Er/Sie etwas ändern muss

Idealzustand Vision aufbauen

- Fragen stellen. Der Kunde soll erzählen
 - „Was wäre wenn der Wunschzustand erreicht wäre?“
 - „Wie wäre das für Sie?“
 - „Was würde das für Sie bedeuten?“

Was wäre dem Kunden dieses „Idealergebnis“ wert?

- Unterschied klar machen zwischen dem Preis des nicht Handelns und dem Preis des Wunschergebnises.

In dieser Phase des Gesprächs muss der Kunde beginnen sein Wunschergebnis bildhaft vor sich zu sehen.

Das Coaching erklären & anbieten

- Lösungsvorschlag und den Weg zum Wunschergebnis aufzeigen
- Den Kunden Fragen „Wenn Sie möchten erkläre ich Ihnen einmal den genauen Ablauf meines Coaching Programms“ (**JA holen!**)

Hier auch am Anfang der Erklärung den Preis nennen und wie das Coaching das Problem des Kunden löst bzw. Ihn/Sie zum gewünschten Ergebnis bringt.
Start des nächsten Coachings.

Offene Entscheidungsphase

Den Kunden fragen ob Ihm/Ihr das Gespräch geholfen hat

Den Kunden nun Fragen was Er/Sie zu dem Ganzen sagt?
(Hier kommt evtl. schon ein „JA“)

Den Kunden Fragen „Wie wollen wir den verbleiben?“

**Unbedingt!!! 72 Stundenregel beachten
d.h. Termin zur klaren Entscheidung ausmachen**

Bei einem JA

Gratulieren zur Entscheidung, weiteren Ablauf besprechen,
Zahlungsmodalitäten klären

Fragen

Nächster Workshop:

VIDEOWORKSHOP

ab Dienstag 6.6