

## Coolnesstraining für (Kalt- )Akquisiteure:

Wie Sie mit Mut, Ideen und Gelassenheit  
neue Kunden persönlich ansprechen

Referent: **Ralf Mühlen**



## Die häufigsten Hemmnisse.....

...das ist doch Klinkenputzen...

...ich kann das nicht...

...die Kunden wollen das nicht...

...das bereitet mir Bauschmerzen...

...das ist mühselig...

...ich lasse das von Externen erledigen...

...der Aufwand lohnt doch kaum...

...ich komme nicht am Vorzimmer vorbei...

...der Kunde sitzt doch eh am längeren Hebel...

...ich will den Kontakt nicht „verbrennen“...

...der Kunde hat bestimmt schon einen Lieferanten/ Dienstleister...

...da wird man so oft abgewimmelt...



## Eine kleine Motivationshilfe oder einfach nur eine Berechnungsgrundlage

durchschnittlicher Auftragswert	1	5.000,00 €
dafür brauche ich x Termine mit Entscheidern zu je y Euro	3	1.666,67 €
dazu brauche ich x Telefonate mit Entscheidern	10	166,67 €
dazu brauche ich x Telefonate zu meinen Wunschkunden	50	33,33 €
das entspricht x Wählversuchen zu je y Euro	150	11,11 €



## Die ideale innere Grundhaltung

Ich verbinde mich mit einem MENSCHEN auf Augenhöhe (telefonisch wie persönlich)

Nicht gekauft hat er schon – was soll schon passieren?

Meine Quote ist Mathematik. Das ist ein GESETZ

Ich bin entspannt, weil ich gut vorbereitet bin

Ich generiere mit JEDEM Telefonat / persönlichem Kontakt Umsatz

Ich bin gespannt, womit ich das Interesse des Kunden wecke

Weg vom SAGEN – Hin zum FRAGEN

offene Fragen - offene Fragen - offene Fragen- offene Fragen – offene Fragen

Ich bin authentisch, freundlich, charmant, mutig und witzig



## Die Begrüßung – die Basis für den Dialog (Ausschalten des „Abwimmel-Mechanismus“)

1. Kundenzentrale meldet sich (analog persönlicher Kontakt)
2. „Guten Tag Frau Müller. Hier ist Ralf Mühlen, von New Life Consulting.“
3. PAUSE !!!
4. Mit 99%iger Sicherheit wird ihr Gruß erwidert
5. „Hallo“ (oder „Grüße Sie“)

**Achten Sie auf eine langsame und ruhige Aussprache OHNE Füllwörter und einen sympathischen Ton – es zählt natürlich WAS Sie sagen, aber vielmehr WIE Sie es sagen!**



## Der Weg zum Entscheider

a) Der Entscheider ist namentlich bekannt:

„Frau Müller, bitte verbinden Sie mich mit Peter Müller“ (oder mit dem Vorzimmer von xy)

b) Entscheider nicht bekannt:

„Guten Morgen Frau Müller. Ich brauche bitte mal Ihre Hilfe:  
Wie heißt denn noch mal Ihr EDV-Leiter?“

„Das ist der Herr Klein“

„Ah ok...der Stefan Klein?“

„Nein. Andreas. Andreas Klein“

„Herzlichen Dank. Bitte verbinden Sie mich mit ihm. Dankeschön.“

„Für den Fall dass er nicht da ist, wie erreiche ich ihn direkt?“

„Für den Fall, dass ich aus der Leitung fliege, wie erreiche ich ihn direkt?“

**ACHTUNG: „Durchwahl“ ist ein Stacheldrahtwort!! („darf ich ihnen nicht geben“)**



## Die natürlichste Gegenfrage der Welt: „Worum geht es denn“? (Teil 1)

Es ist die ureigenste Aufgabe eines Vorzimmers / einer Zentrale zu filtern und Sachinformationen zu sammeln – also cool bleiben: Sie sind ja vorbereitet!

„Hallo Frau Müller. Ist denn der Stefan Klein heute schon im Haus?“

„Worum geht es denn?“

„Um seine strategische Marketingstrategie 2018-2021. Speziell um die Weiterentwicklung der Potentiale des mobilen Vertriebes. Bitte verbinden Sie mich mit ihm. Dankeschön.“

**KURZ – PRÄGNANT – KLAR - FREUNDLICH**



## Die natürlichste Gegenfrage der Welt: „Worum geht es denn?“ (Teil 2)

### Die VORWEGNAHME-TECHNIK

Es ist doch überraschend, dass wir von der Frage „**Worum geht es?**“, oft überrascht werden – sie ist die natürlichste Gegenfrage der Welt. Also:  
**HANDELN SIE DANACH!**

„Frau Müller, Sie möchten ja sicher wissen, was der Grund meines Anrufes bei Stefan Klein heute ist, bevor Sie mich mit ihm verbinden, nicht wahr?“

„Ja, natürlich.“

„Es geht um seine strategische Marketingstrategie 2018-2021. Speziell um die Weiterentwicklung der Potentiale des mobilen Vertriebes. Bitte verbinden Sie mich mit ihm. Dankeschön.“

**KURZ – PRÄGNANT – KLAR - FREUNDLICH**





## Der geniale Zwischenschritt – der Telefontermin mit dem Entscheider

Bei großen Firmen oder Entscheidern mit vollen Terminkalendern, bekommen Sie nicht immer sofort einen persönlichen Termin. Viel einfacher ist es hier, einen Telefontermin zu vereinbaren.

„Frau Müller, ich gehe sicher Recht in der Annahme dass der Stefan Klein, jetzt gerade nicht im Büro ist (im Gespräch ist/ im Termin ist etc.), und da brauch ich bitte kurz Ihre Hilfe Frau Müller“

„Wie kann ich Ihnen helfen?“

„Stichwort: strategische Marketingstrategie 2018-2021. Dazu brauche ich seine Entscheidung als Geschäftsführer.

Wann passt es ihm für ein 2-minütiges Sondierungstelefonat am besten?“

Die Zauberworte: „**strategisch**“, „**politisch**“, „**entscheiden**“, „**Sondierung**“



## Das Gespräch mit dem Entscheider – mutig, anders, genial! (Teil 1)

Was wissen wir über Entscheider im Allgemeinen?

1. Sie haben keine Zeit!
2. Sie wollen nichts kaufen!
3. Sie sind immer bestens versorgt!
4. Sie kriegen ständig solche Anrufe!

„Guten Morgen Herr Klein. Mein Name ist Ralf Mühlen, von New Life Consulting. Herr Klein, darf ich gleich zum Punkt kommen?“

**Können Sie sich vorstellen, wie neu, wie anders und wie angenehm sich das für Ihren Gesprächspartner anhört?**

„Ja, gerne“

„Ja“

„Na, dann machen Sie mal...“

**Die Antwort: „ich habe keine Zeit“, wird zu 95% ausgeschlossen!!!**



## Das Gespräch mit dem Entscheider – mutig, anders, genial! (Teil 2)

Bitte, erzählen Sie nicht endlos was **Sie** können – wichtig ist, was ihr Kunde braucht.  
Heben Sie sich von Ihren Mitbewerbern ab.

„Herr Klein, ich gehe mal davon aus, dass Sie sicher einen Partner für die Weiterentwicklung Ihrer Vertriebe haben, oder?“

„Ja, sicher“

**2 entscheidende Einwände haben Sie gar nicht erst erzeugt: „keine Zeit“ und „haben wir schon“**

Variante A:

„Prima Herr Klein. Dann kennen Sie sich ja aus.  
Herr Klein, wenn es eine Sache bei der Weiterentwicklung Ihres Vertriebes gibt, bei der Sie als Entscheider sagen ‚Herr Mühlen, wenn Sie dafür eine Lösung haben, dann will ich die sehen‘, welche ist das dann? Woran denken Sie da spontan?“

**Der Kunde nennt nun das erste Argument, was er bei Ihnen kaufen will!!!**



## Das Gespräch mit dem Entscheider – mutig, anders, genial! (Teil 3)

Variante B:

„Klasse Herr Klein. Das ist auch der Grund meines Anrufes heute bei Ihnen. Gerade Unternehmen wie Sie, die bereits Partner haben, nutzen uns oft in Ergänzung, wenn es um spezielle Herausforderungen bei der Weiterentwicklung des Vertriebes geht. Welche speziellen Herausforderungen stehen bei Ihrem Vertrieb an? Woran denken Sie da spontan?“

„Die machen bei der großen Zahl der Termine, einfach zu wenig Abschlüsse“

„Ah, verstehe. Die Abschlussquote. Also, das, was letztendlich den Umsatz bringt 😊.

Welcher Punkt ist Ihnen darüber hinaus wichtig?“

**Fragen Sie so lange nach, bis Sie das Gefühl haben, alle (oder zumindest die wichtigsten) Punkte zu kennen. Bitte variantenreich formulieren und nicht „verhören“**

**Sehen Sie? Der Kunde argumentiert für SIE!!!!**



## Das Gespräch mit dem Entscheider – mutig, anders, genial! (Teil 4)

„Herr Klein. Welcher dieser x Punkte ist für Sie der wichtigste?“

„Die Abschlussquote.“

„Ok. Verstehe Sie.

Und welcher Punkt liegt Ihnen darüber hinaus **PERSÖNLICH** am Herzen?“

**Sie erfahren somit die beiden entscheidenden Punkte:**

- 1. Was er kaufen will**
- 2. Warum er es kaufen will**

„Alles klar, Herr Klein. Erhöhung der Abschlussquote steht bei Ihnen ganz oben. Damit sich Ihre Investitionen in Ihr Kommunikationstraining auch auszahlen.

Herr Klein, wenn Sie nun sagen: ‚ Herr Mühlen, wenn Sie dafür eine Lösung haben, dann will ich die sehen‘.- wann passt es Ihnen da in der nächsten Woche am besten?“



## Ausreden oder Einwände?

„keine Zeit“

„bestens versorgt“

„kein Bedarf“

„kein Interesse“

„schicken Sie erst mal Unterlagen“

„bei uns zählt nur der Preis“

„Alles klar Herr Klein. Ich habe Sie so verstanden, dass Sie  
aktuell kein Interesse haben.  
Ich habe dazu nur noch eine kurze Frage, okay?“



## Mal gaaanz anders – mit Humor

**Die kürzeste Verbindung zwischen zwei Menschen ist ein Lächeln.**

„Hallo Herr Wunsch. Ich mache normalerweise keine Kaltakquise.....aber bei Ihnen wollte ich heute mal eine Ausnahme machen 😊. Wie finden Sie das?😊“

„Hallo Herr Wunsch. Ich bin auf der Suche nach neuen Kunden...und da hab ich mal an Sie gedacht😊. Was sagen Sie dazu?😊“

„Hallo Herr Wunsch. Eine kurze Frage: ich wünsche mir, dass Sie in einem Jahr sagen: ‚Herr Mühlen, Sie sind unser bester Trainer bei der Schulung unserer Führungskräfte‘ – was wäre denn der erste Schritt, den ich tun müsste, damit Sie das in einem Jahr sagen können?😊“

**Je weiter Sie in der Hierarchie eines Unternehmens nach oben kommen, desto ausgefallener wird Ihre Ansprache empfunden – Können Sie sich vorstellen, wie viele langweilige Gespräche ihr Gesprächspartner am Tag führen MUSS? Seien Sie angenehm anders auffallend als alle anderen !**



Was gibt es da denn noch?

Verkaufen oder lieber beraten???. ....oder gibt es da noch was anderes??? 🤔🤔

**Mimik-Resonanz: Verstehen durch Sehen!**

Schlagfertigkeitstraining.....damit es Ihnen nicht immer erst auf dem Nachhauseweg einfällt 😊

...vielleicht beim nächsten Mal 😊

**Ich wünsche Ihnen viel Spaß und Erfolg beim Üben, Trainieren und Ausprobieren, also beim erfolgreicher Werden!!**







New Life Consulting

Ralf Mühlen

[info@new-life.online](mailto:info@new-life.online)

[new-life.online](http://new-life.online)

