

# „KALT-AKQUISE IST SO SPANNEND WIE EIN KRIMI!“

Isabel Stühler weiß, worauf es bei der Gewinnung von Neukunden und bei der Beziehungspflege ankommt.



**„Ich liebe die Kalt-Akquise“, sagt Isabel Stühler. Die selbstständige Vertrieblerin lebt in Nordfriesland und unterstützt bundesweit mit ihrem Unternehmen Pro. eta. & Workshops kleine, mittlere und Start-Up-Unternehmen bei der Neukundengewinnung sowie bei der Stammkundenpflege. Wie man bei der telefonischen Kalt-Akquise besser werden kann, erklärt sie auch in Workshops. Eine weitere Kernkompetenz: Das Analysieren und Optimieren von Vertriebsstrukturen. Dabei liegt der Fokus auf der gemeinsamen Arbeit mit Führungskräften und Mitarbeitern in den Unternehmen. Wir haben mit ihr darüber gesprochen, was man bei der Neukundengewinnung und der Kundenpflege besser machen kann.**

## **Frau Stühler, Sie haben Einblick in viele Betriebe und Unternehmen. Wie steht es um den „guten Service“?**

In vielen Unternehmen liegt der Fokus heute fast ausschließlich auf der Gewinnung von Neukunden. Darunter leidet die Service-Qualität für bestehende Kunden. Das wird häufig unterschätzt, denn man verliert schlicht den Kontakt zu seinen Kunden. Guter Service beginnt mit vermeintlichen Kleinigkeiten wie dem Schalten eines Anrufbeantworters sowie der Mailbox und das mit einer persönlichen Ansage. Wichtig ist auch, dass vor einem Rückruf die hinterlassene Nachricht abgehört wird. Es nicht zu tun, wäre unhöflich, weil der Anrufer dann gezwungen wird, sein Anliegen noch einmal zu schildern.

## **Sie beschäftigen sich viel mit der Stammkundenpflege - wie hält man bestehende Kunden und baut gute Beziehungen auf?**

Ganz einfach: In dem man Neukunden nicht direkt nach dem ersten Kauf „vergisst“. Für viele hat es einen herben Beigeschmack, wenn sie vor dem Kauf umworben werden und danach nichts mehr hören. Es ist wichtig, Kunden regelmäßig zu fragen: „Bist Du zufrieden mit unserer Leistung? Wenn nicht, warum nicht?“ Ist ein Kunde nicht zufrieden, sollte man umgehend den Dingen auf den Grund gehen und genau nach den Ursachen fragen. Denn so erhält man die Chance, Probleme zu erkennen und zu lösen.

## **Sie sind Kalt-Akquise-Expertin. Wie bereitet man sich vor, bevor man zum Telefon greift?**

Man sollte seine Zielgruppe kennen. Die passenden Unternehmen und die richtigen Ansprechpartner kann man mittlerweile sehr gut mit Google sowie auf Plattformen wie Xing und LinkedIn recherchieren. Und ganz wichtig vor dem ersten Anruf: Das schriftliche Herausarbeiten der USP's (Unique Selling Points), also der Alleinstellungsmerkmale! Folgende drei Fragen gilt es zu beantworten, am besten gemeinsam mit dem gesamten Team:

1. Für welche Werte steht unser Unternehmen?
2. Welche positiven Merkmale fallen uns zu unseren Produkten ein?
3. Welche positiven Werte können wir einem Interessenten zusichern, in Hinblick auf a) unsere Arbeitsweise im Team und b) auf meine eigene Arbeitsweise?

## **Worauf sollte man bei der telefonischen Kalt-Akquise achten, welche Tipps geben Sie?**

- Führen Sie das erste Gespräch so kurz wie möglich! Drei bis fünf Minuten reichen. Es geht zuerst nur um das Vorstellen und das neugierig machen, nicht um das Einholen einer sofortigen „Kaufbestätigung“. Eine Produktklärung folgt besser erst im zweiten oder dritten Gespräch. Legen Sie den Schwerpunkt auf einen seriösen Vertrieb – das kostet zwar etwas mehr Zeit, wirkt aber dadurch deutlich kompetenter und nicht „gepresst“.
- Haben Sie keine Angst vor Ablehnungen! Ein „Kein Interesse“ gehört dazu. Aber mit wachsender Erfahrung führt man Gespräche so, dass diese Reaktion nicht mehr so häufig vorkommt.
- Brust raus, Kopf hoch! Wenn Sie nicht zu 150 Prozent von Ihrem Angebot überzeugt sind, wie soll es dann Ihr Gesprächspartner sein bzw. werden?

## **Und wo liegen die klassischen Fehler?**

- Es wird nicht konsequent mit Wiedervorlagen gearbeitet
- Es wird darauf bestanden, das erste Gespräch nur mit dem Leiter oder Geschäftsführer führen zu wollen
- Es wird nicht nachgefragt, was genau „Aktuell kein Bedarf“ bedeutet
- Es wird nicht mit Head-Set telefoniert
- Die Gespräche werden nicht protokolliert

## **Verraten Sie uns Ihr Geheimnis wie ein erfolgreiches Kalt-Akquise-Gespräch geführt wird?**

Ein geheimes Rezept gibt es nicht. Kalt-Akquise sollte allerdings nur von jemand übernommen werden, der das auch gern macht! Was jedoch noch empfehlenswert ist: Den Gesprächspartner einfach zu fragen, ob dieser gerade online ist. Der Grund: Sie haben so die Möglichkeit diesen direkt auf Ihre Webseite zu „führen“. Sie erhöhen so die Chance, dass Ihr Unternehmen und Sie selbst gleich deutlicher in Erinnerung bleiben.

### **WEBTIPP: WWW.PROETA-W.DE**

Auf der Webseite ihres Unternehmens Pro. eta. & Workshops hat Isabel Stühler eine mehrteilige Artikelserie zur Kalt-Akquise und weiteren Vertriebsthemen online gestellt. Ein Buch zum Thema ist in Planung.