

# Kalte Leidenschaft

Kaltakquise – bei diesem Wort läuft vielen Gründern ein Schauer den Rücken runter. Anders bei Isabel Stühler. Sie hat ihre Leidenschaft für Kaltakquise zum Business gemacht.

Text: Hans Luthardt

Im Jahr 2004 kündigt Isabel als Mitte Zwanzigjährige ihren Job als Bürokauffrau, löst ihre Wohnung auf, lagert ihr Hab und Gut ein und geht auf große Entdeckungstour. Der Auslöser für diesen radikal anmutenden Schritt? „Meine Faszination fürs Reisen ließ sich einfach zu dieser Zeit mit meinem Gehalt und dem Wechsel von DM auf Euro nicht mehr vereinbaren“, so Isabel. „Dies wollte ich einfach nicht so hinnehmen, daher habe ich gehandelt. Hinzu kam, dass mich die Tätigkeiten nicht mehr erfüllten.“

## Spaß an Begegnungen

Gesagt, getan: Die zweijährige Auszeit führt die junge Frau als Rucksackreisende unter anderem nach Irland, Südafrika und Australien. Finanziell über Wasser hält sich Isabel mit diversen Jobs, arbeitet mal als Fahrrad-Guide, Au-Pair, Cowgirl oder auch als Assistentin in einem Immobilienbüro. Spannend wird es in ihrem Job als Promoterin für ein Straßen-Café. Mit Flyern bewaffnet ist es ihre Aufgabe, wildfremde Menschen in das Lokal zu locken. Wer bei diesem Job Berührungängste hat, hat schon verloren. Nicht so die junge Frau aus Deutschland. „Für den Besitzer des Cafés konnte ich an jeweils drei Tagen mit Abstand den höchsten Umsatz seit der Eröffnung vor neun Jahren generieren“, berichtet Isabel rückblickend mit einem Lächeln im



*Als Aushilfs-Promoterin für ein australisches Straßen-Café hat Isabel Stühler (re.) bereits früh ihr Talent und ihr Faible für die (Kalt-)Akquise entdeckt und sich dann 2015 mit „Pro. eta. & Workshops“ selbständig gemacht*

Gesicht. Hier entdeckt Isabel eine für viele ungewöhnliche Leidenschaft: auf unbekannte Mitmenschen zuzugehen und sie mit dem eigenen Enthusiasmus für etwas zu gewinnen.

## Auf dem Weg zur Expertin

Zurück in Deutschland setzt Isabel dann ihren Akquise-Weg fort. „Für einen großen Verlag hatte ich bestehende Firmenkunden sowohl von einem neuen Produkt für den Online-Bereich als auch den Print-Bereich zu überzeugen.“ Die Herausforderung, durch Telefonate mit fremden Personen schnell ein Gefühl für deren Wünsche zu entwickeln, befeuern Isabels Vertriebsleidenschaft weiter.

Nach einem Jahr folgt der Wechsel zu einer Hamburger Unternehmensberatung. „Meine Aufgabe war es, durch die telefonische Kaltakquise für meinen Vorgesetzten einen Termin vor Ort bei den jeweiligen Firmen zu vereinbaren.“ Hierbei lernt Isabel rasch, wor-

auf es ihrer Meinung nach wirklich bei einer telefonischen Kaltakquise ankommt und dabei immer im Fokus stehen sollte: „Der Aufbau von Vertrauen bei meinem Gegenüber!“

Denn „mal eben schnell“ anrufen und gleich einen Termin vereinbaren zu wollen, ist weder seriös noch zielversprechend, so Isabel. „In aller Regel vergingen von meinem ersten Anruf bis hin zur Terminvereinbarung mehrere Monate“, betont sie. Das Ergebnis dieser zeitintensiven Akquise zahlt sich, so Isabel, jedoch aus. „Die Termine, die ich vereinbart habe, standen dann auch zu 99,9 Prozent und wurden nicht, wie bei einigen meiner Kollegen, kurz nach der Vereinbarung wieder abgesagt.“ Ein weiterer Schritt folgte dann nach knapp zwei Jahren in Form von Isabels Wechsel zu einer privaten Entzugsklinik. „Anfangs habe ich die Beraterhotline betreut, doch schnell konnte ich intern meine Position

wechsellern – als Vertriebsleiterin war ich nun für den Aufbau von Kooperationen zwischen der Klinik und Unternehmen zuständig, um deren suchtkranken Mitarbeitern einen Entzug zu ermöglichen.“

Als ihr dann betriebsbedingt gekündigt wird, steht für Isabel fest: „Ich mache mich selbständig und biete meine Expertise anderen Unternehmen an.“ Mit Hilfe des Gründungszuschusses legt Isabel im Mai 2015 mit „Pro. eta. & Workshops“ los. Das Pro. eta. steht dabei für Produkte etablieren. Ihre Kunden sind überwiegend Start-ups, der Fokus ihrer Arbeit liegt auf der telefonischen Unterstützung sowohl in der Kaltakquise im B2B-Bereich als auch bei der Bestandskundenpflege. Isabel ist davon überzeugt, dass der Blick und der Rat eines Externen sehr hilfreich sind, wobei sie als Externe Wert darauf legt, „nicht in Konkurrenz zu dem firmeneigenen Vertrieb zu gehen, sondern mit den Kollegen gemeinsam zu schauen, wo die Schwachstellen liegen könnten.“

### Die größten Akquise-Fallen

Auf die Frage, was diese Schwachstellen bzw. die häufigsten Akquise-Fehler sind, hebt Isabel folgende Aspekte hervor: „Oft versuchen die Geschäftsführer bzw. Entscheider, selbst Akquise zu machen. Davon rate ich ab. Denn diese Person bekommt beim Gegenüber einen ganz anderen Stellenwert, wenn ein Mitarbeiter die Akquise übernimmt und dieser alles perfekt bis zur Terminvereinbarung vorbereitet. Ich empfehle auch, unbedingt Vertriebsinnen- und -außendienst mit unterschiedlichen Mitarbeitern zu besetzen – von einem Bilanzbuchhalter wird ja auch nicht erwartet, dass er nebenbei Marketingstrategien entwickelt.“ Außerdem wird Isabels Meinung nach dem Vertriebsaufbau in jungen Unternehmen zu wenig Zeit eingeräumt. „Man kann nicht erwarten, dass sich eine gute Geschäftsbeziehung innerhalb kürzester Zeit entwickelt.“ Hier heißt es, am Akquise-Ball zu bleiben, kontinuierlich Wiedervorlagen zu legen.

„Denn nur in den wenigsten Fällen ruft der Angerufene selbst zurück, auch dann nicht, wenn eventuell Interesse bestehen könnte“, weiß die Expertin.

Ein weiterer Fehler: „Ist es zu einem ersten Auftrag gekommen, wird dieser Neukunde oft nicht richtig gepflegt. Ich rate, nach einer gewissen Zeit nach der ersten Bestellung nachzufragen, ob dieser mit der Lieferung oder der Dienstleistung zufrieden war. Sollte er dies nicht 100-prozentig sein, sollte man nach den Gründen fragen.“ Und neben den passenden Strukturen ist es, so Isabel, bei der Kaltakquise wichtig, „dass man sich nicht selbst klein macht und in eine Art von Duckmäuschen-Position gerät. Wenn Sie nicht zu 150 Prozent überzeugend wirken, wie soll dann Ihr Gesprächspartner überzeugt werden?“

### Selbsttest für Vertriebler

Um ein selbstbewusstes Auftreten zu fördern, empfiehlt die Akquise-Expertin jedem Vertriebler, folgende Fragen schriftlich zu beantworten: Für welche Werte steht mein Unternehmen? Was kann mein Unternehmen besser im Vergleich zu meinen Mitbewerbern? Wichtig dabei: Es geht nicht darum, was die Konkurrenz schlechter macht. Solche Methoden sind unseriös und schaffen



*Auch in Vorträgen und Workshops vermittelt Isabel heute ihre Leidenschaft für die Kaltakquise – ihr Credo: Mit der richtigen Einstellung macht diese Spaß!*

keine Vertrauensbasis zu Ihrem Gesprächspartner. Was zählt, sind die Vorteile! Weitere Fragen sind: Welche positiven Merkmale fallen mir zu meinen Produkten bzw. meiner Dienstleistung ein? Welche Vorteile hat mein Dienstleistungsangebot im Vergleich zu der Konkurrenz? Welche Werte kann ich einem Interessenten zusichern im Hinblick auf meine eigene Arbeitsweise? Und welche Werte kann ich hinsichtlich der Arbeitsweise meines Teams zusichern?

### Die richtige Einstellung zählt

Neben ihrer Akquise-Tätigkeit hält die 38-Jährige auch Vorträge und gibt Workshops, u.a. in mittelständischen Unternehmen. „In meinen Vorträgen beziehe ich mein Publikum mit ein, indem z.B. Fragen gestellt werden können, meine Workshops sind individuell und flexibel und der Fokus liegt unter anderem auf dem gemeinsamen Herausarbeiten sämtlicher Unternehmensvorteile. Ich arbeite nicht mit Powerpoint-Präsentationen und es werden keine starren Telefonleitfäden erarbeitet“, erläutert Isabel.

Heute, nach gut zwei Jahren Selbstständigkeit, hat Isabel sich damit weit über ihre nordfriesische Wahlheimat Koldenbüttel hinaus bis in den Hamburger Raum einen Namen gemacht. Und diesen guten Ruf will sie auch weiter nutzen. Ein Herzensprojekt, das Isabel verstärkt angehen will, ist die Nachwuchsförderung. Isabel kann sich gut vorstellen, Azubis in Berufsschulklassen zu zeigen, wie vielfältig Vertrieb ist und welches Potenzial in dem dazugehörigen Berufsfeld steckt. Dazu will sie speziell auf den Fachkräftenachwuchs zugeschnittene Vertriebsseminare erarbeiten und diese Ausbildungsbetrieben anbieten.

Bei alledem kommt Isabel das zugute, was sie bereits als Rucksacktouristin für sich entdeckt hatte: „Wer wirklich Freude daran hat, auf andere Menschen zuzugehen, hat auch keine Angst vor Kaltakquise. Mit der richtigen Einstellung und Leidenschaft bringt sie Erfolg und macht Spaß.“ **SP**