



Kaltakquise am Telefon!

Interview mit Tim Taxis

Oktober 2014

erschieden in der Podcast-Reihe „Führung auf den Punkt gebracht“

von Bernd Geropp

Die Shownotes zu diesem Podcast finden Sie unter

www.mehr-fuehren.de/podcast069

Kaltakquise am Telefon!

Interview mit Tim Taxis

<http://www.mehr-fuehren.de/podcast069>



Geropp

„Guten Tag, schön dass ICH Sie anrufe“, ah, Sie kennen das. Die typische Kaltakquise am Telefon. Es gibt nur wenige, die mit Spaß und Erfolg diese KÖNIGSDISZIPLIN der Akquise wirklich beherrschen. Ich gehöre ganz sicher dazu und deshalb drücke ich mich auch wo es geht davor. Trotzdem ist die Kaltakquise am Telefon speziell im B2B nach wie vor ein erfolgsversprechender Weg, um Termine beim Kunden zu bekommen. Allerdings muss man es wohl richtig machen. „Guten Tag, schön dass ICH Sie anrufe“ funktioniert nicht. Ich habe mich deshalb mit dem deutschen Experten für den Erstkontakt am Telefon getroffen und habe ihn interviewt. Sein Name Tim Taxis. Von ihm möchte ich wissen wie es richtig geht. Was muss ich genau MACHEN, damit ich eben NICHT als nerviger Verkäufer herüberkomme. Tim Taxis hat den Bestseller geschrieben „Heiß auf Kaltakquise, so vervielfachen Sie Ihre Erfolgsquote am Telefon“. Er ist Inhaber von „Tim-Taxis-Trainings“, Dozent an der ESB Business School der Hochschule Reutlingen, er ist professioneller Speaker und zählt zu den gefragtesten Vertriebsrainern im deutschsprachigen Raum. Er fokussiert auf die zwei sensibelsten und auch schwierigsten Vertriebsphasen im B2B, nämlich der Kaltakquise und der Preisverhandlung. Hier also mein Gespräch mit Tim Taxis über den erfolgreichen Erstkontakt am Telefon.

Ja Herr Taxis, die meisten Menschen, die ich kenne, hassen Kaltakquise. Ich gehöre da, wenn ich ehrlich bin für mich selbst, auch dazu. Vor allem diese Kaltakquise am Telefon finde ich furchtbar, da kriege ich ganzes Kribbeln. Ihr Bestseller-Buch ist jetzt schon seit Jahren, wenn es um Kaltakquise geht, ist das eigentlich Tim Taxis, heißt „HEISS auf Kaltakquise“. Wie geht das, wie bringen SIE jemanden dazu, der Kaltakquise ablehnt, eine positive Einstellung zur Kaltakquise, vor allem am Telefon, zu bekommen und kann das jeder? Kann jeder dahin kommen, erfolgreich zu sein in dieser Art Kaltakquise?

Taxis

Ja, also Sie sagen ja Kaltakquise mag niemand und Sie meinen natürlich zunächst denjenigen der versucht, Kaltakquise am Telefon zu machen.

Kaltakquise am Telefon!

Interview mit Tim Taxis

<http://www.mehr-fuehren.de/podcast069>



Geropp

So meine ich es.

Taxis

Nicht die Angerufenen.

Geropp

Die meine ich auch, aber da kommt es denke ich darauf an, wie die Kaltakquise gemacht wird.

Taxis

Also, so wie alle da draußen Kaltakquise kennen und so wie sie es meist auch selbst machen, so kann es niemand mögen, weil so sind die Erfolgsquoten extrem gering.

Geropp

Okay.

Taxis

Das heißt, wir erleben auf die klassische Art und Weise, wie wir in der Telefonakquise vorgehen, sehr viel mehr Misserfolg als Erfolg. Extrem viel mehr Misserfolg als Erfolg. So funktioniert es nicht. Warum? Wir machen am Telefon SELBST genau das, was zu dem führt, was wir am meisten fürchten – Misserfolg und Ablehnung.

Geropp

Okay.

Taxis

Kaltakquise am Telefon!

Interview mit Tim Taxis

<http://www.mehr-fuehren.de/podcast069>



Das heißt, wir provozieren in der Art und Weise WIE wir in der Kaltakquise vorgehen, regelrecht die Ablehnung des Kunden. WIR gehen mit den immer selben Floskeln – Kommunikationsmuster nach Schema F – ins Telefonat und machen damit „Klick“ auf den Wahrnehmungsknopf des Kunden. Der erkennt sofort „Ach Gott, wieder so ein lästiges Akquise-Telefonat“ und ZACK kommt reflexartig seine Ablehnung. Und jetzt kommt es: Sobald SIE sich von diesen alten Floskeln nach Schema F trennen und ganz neue, andere Wege gehen, lösen Sie den Ablehnreflex des Kunden gar nicht mehr aus. Es kommt zu einem selbstverständlichen Gespräch von Mensch zu Mensch auf Augenhöhe, Sie stellen Fragen, der andere teilt sich mit. Und dann fließt dieses Gespräch und dann – da muss ich noch im Laufe des Gespräches ins Detail gehen – werden Erfolgsquoten möglich, die im Moment fast fantastisch erscheinen.

Geropp

Okay. Wenn ich Sie richtig verstehe, kommt es also darauf an, dass ich mich erst in einen bestimmten Einstellungsmodus begeben muss, das heißt ich muss es gut vorbereiten. Nicht nur was ich sagen will, oder überhaupt, sondern auch wie ich mich selbst dazu fühle.

Taxis

Gut natürlich, also die Einstellung muss passen, die Einstellung ist Teil der Vorbereitung, die Vorbereitung muss professionell sein. Aber vor allem, da geht es mir noch viel tiefer als die Einstellung, ist es eine HALTUNG. Will ich denn nur was VERKAUFEN oder habe ich echtes Interesse an meinem Gegenüber. Ich kann nur MIT ihm zum Ziel kommen, nicht gegen ihn und gegen seine Meinung. Und das ist eben ganz wichtig, und ich denke Sie werden die eine oder andere Frage noch dazu stellen, dass wir es ANDERS machen als alle anderen, ANDERS als bisher. Um eben diese automatische „Reflexreaktion“ des Kunden gar nicht erst auszulösen.

Kaltakquise am Telefon!

Interview mit Tim Taxis

<http://www.mehr-fuehren.de/podcast069>



Geropp

Okay, wie machen wir es anders?

Taxis

Gut, ganz einfach. Wie ich schon gesagt hab, haben Sie ECHTES Interesse an Ihrem Gegenüber. Punkt. Das ist nicht nur eine Floskel, oder dann eine Technik die sich darüberstülpt, das ist wirklich die Haltung.

Geropp

Mhm, mhm (zustimmend).

Taxis

Und schauen wir uns mal an, wie gefühlt 99 Prozent aller Vertriebe in die Gespräche einsteigen, da gibt es vier Klassiker: Telefon klingelt, der Kunde geht ran, sagt „Meyer“ und hört so was wie „Eh, ja, guten Morgen, eh, Schmidt mein Name von der LogiSpeed, eh, ich hoffe, ich störe Sie nicht?“ – MÖK. So etwas will keiner mehr hören, das ist ein Klassiker. Oder nächstes: „Ja, guten Morgen, Schmidt mein Name von der LogiSpeed, eh, kennen Sie uns schon die Firma LogiSpeed?“ So etwas will auch keiner mehr hören. Oder: „Guten Morgen, Schmidt mein Name von der Firma LogiSpeed, haben Sie gerade mal zehn Minuten Zeit für mich?“

Geropp

Nein, habe ich nicht (lacht).

Taxis

Sehen Sie, eben, das lässt es AUTOMATISCH raus, Sie müssen gar nicht nachdenken. Und der vierte Klassiker: „Guten Morgen, Schmidt mein Name, von der Firma LogiSpeed, wir sind ein

Kaltakquise am Telefon!

Interview mit Tim Taxis

<http://www.mehr-fuehren.de/podcast069>



führendes Dienstleistungsunternehmen, gerade auch wenn es um Seefrachtsendungen außereuropäisch geht, und wir haben da ein ganz neues Produkt, und ich wollte mal nachhören ob?“ – MÖK. Das will so auch keiner mehr.

Geropp

Okay, alle vier davon habe ich gemacht. (beide lachen). Was muss ich anders machen?

Taxis

Also die gute Nachricht ist, WENN Sie es anders machen, werden Sie genau das Gegenteil der Reaktionen hören die Sie vielleicht BISHER kennen. Nummer zwei: Es wird EINFACH anders ins Gespräch zu gehen und drittens: Jetzt sage ich Ihnen wie genau. Stellen Sie sich vor, jeder den wir anrufen, der stellt sich fünf Fragen unbewusst. Wofür ist es wichtig, diese Fragen überhaupt zu kennen? Wenn es uns nicht gelingt, mindestens die ersten vier dieser fünf Fragen direkt mit der Eröffnung zu beantworten, dann kommt die NICHT beantwortete Frage ins Bewusstsein des Angerufenen. Und ab dem Moment verliert er die Geduld und hat KEINE Lust mehr auf dieses Telefonat.

Geropp

Mhm (zustimmend).

Taxis

WENN es Ihnen aber gelingt, die ersten vier oder vielleicht sogar fünf – alle – Fragen bereits MIT Ihrer, IN Ihrer Eröffnung zu beantworten, DANN haben Sie den Kunden geöffnet, DANN ist der Mensch bereit, sich mit Ihnen zu unterhalten.

Geropp

Okay.

Kaltakquise am Telefon!

Interview mit Tim Taxis

<http://www.mehr-fuehren.de/podcast069>



Taxis

Und bevor wir auf die Fragen eingehen, noch ein kurzer Gedanke, ich habe es gerade schon erwähnt. Wir müssen erst einmal den MENSCHEN erreichen, bevor wir den KUNDEN gewinnen können. Wir müssen erst den MENSCHEN gewinnen, bevor wir überhaupt einen TERMIN mit ihm machen können. Und das sind eben die alten Floskeln, schlechte Fragen und VOR ALLEM Sagetechniken: Wir sind, wir machen, wir haben, wir tun. Also Sie können zutexten – kontraproduktiv. ALLES was wir am Telefon bekommen sind sogenannte Ablehnungs-neins. Also „neins“ auf der Beziehungsebene, das heißt, der Kunde hat sich überhaupt nicht im Detail mit Ihnen, mit Ihrem Angebot, mit Ihrem Unternehmen auseinandergesetzt. Der hat einfach KEINE Lust auf so ein Gespräch. Das heißt, erst die ABLEHNUNGSHALTUNG des Kunden gar nicht erst auslösen, oder wenn sie da ist, den Mensch wieder öffnen und DANN können wir auch ganz einfach mit ihm zu einem Gespräch kommen. So, aber jetzt fragen Sie sich, welche fünf Fragen sind das, oder?

Geropp

Ja, genau.

Taxis

Ganz einfach. Die fünf Fragen, die sich jeder Angerufene unbewusst stellt sind folgende: Nummer eins: „WER ist das, der mich da anruft?“. Nummer zwei: „Wie lange dauert das Gespräch?“. Nummer drei: „WAS will der Anrufer?“. Nummer vier: „HANDELT er in meinem Interesse?“. Und das sind ganz wichtige Fragen, ich gehe gleich nochmal darauf ein. Und die fünfte: „WAS bringt es mir?“. Und diese fünf Fragen stellt er sich, wie gesagt, unbewusst. Und die vierte ist eine ganz Besondere „Handelt der Anrufer in meinem Interesse?“ Was ist damit gemeint? Wir Verkäufer, Vertriebler, egal wie Sie uns nennen möchten, wir haben ja nicht das beste Bild da draußen in der Öffentlichkeit.

Kaltakquise am Telefon!

Interview mit Tim Taxis

<http://www.mehr-fuehren.de/podcast069>



Geropp

Ja.

Taxis

Woran liegt das? Selbst wenn ich mit Vertrieblern arbeite, meine Trainings in Vorträgen, die haben über andere, die den gleichen Job machen wie sie, auch keine gute Meinung. Da muss es ja irgendeinen Grund geben, das ist ganz einfach. WIR gelten als Menschen, die – ich hab es eingangs schon erwähnt – mehr Interesse an sich selbst, ihrem EIGENEN Abschluss haben und eben NICHT am Menschen gegenüber, an dessen Meinung und der für ihn besten Lösung. Machen SIE es also anders, als alle anderen.

Geropp

Mhm (zustimmend).

Taxis

Und wenn Sie das rüberbringen, bereits in Ihrer Eröffnung, dann sind Sie durch. Schauen wir uns mal an, wie so eine Eröffnung lauten kann, mit der Sie ALL diese fünf Fragen beantworten.

Geropp

Jetzt bin ich gespannt.

Taxis

Sie bekommen von mir jetzt eine Eröffnung, die nicht nur an sich gut funktioniert für jedes Unternehmen, jeden Vertriebler und jede Zielgruppe, sondern mit der Sie genau an der Stelle, an denen Gespräche sonst vielleicht schwer wurden, Sie so was gehört haben wie „Nein, ich habe jetzt keine Zeit“ oder schon viele Einwände, wo die schon gar nicht mehr

Kaltakquise am Telefon!

Interview mit Tim Taxis

<http://www.mehr-fuehren.de/podcast069>



aufzutreten. Im Gegenteil, Sie ZUSTIMMUNG zum Gespräch, also Inhalts- und Sachebene UND noch eine positive Emotion vom Angerufenen bekommen. Also Beziehungsebene.

Geropp

Okay.

Taxis

Dann stellen Sie sich mal vor, was das für Ihre Gespräche oder EIGENE Haltung zur Kaltakquise künftig bedeutet, wenn Sie wissen, vor jedem Griff zum Hörer, bekommen Sie ZUSTIMMUNG zum Gespräch und noch eine positive Emotion des Kunden.

Geropp

Sie machen es sehr spannend (beide lachen).

Taxis

Also machen wir es doch gleich mal direkt im Rollenspiel, einverstanden?

Geropp

Ja, okay.

Taxis

Ich schau Sie jetzt auch nicht an, weil wir sind ja am Telefon, so dass ich wirklich nur Ihre Stimme höre und Sie auch nur meine, einverstanden?

Geropp

Ja.

Kaltakquise am Telefon!

Interview mit Tim Taxis

<http://www.mehr-fuehren.de/podcast069>



Taxis

Sie sitzen im Büro Herr Geropp, das Telefon klingelt und da ruft jetzt jemand an. Sie wissen nicht, was der will, die Nummer kennen Sie nicht, könnte jemand sein der bei Ihnen Kaltakquise macht, es könnte ein privater Anruf von einem Freund sein, oder es könnte jemand sein, der eine Anfrage an Sie hat. Also das Telefon klingelt, Sie sehen die Nummer, Sie kennen sie nicht und gehen ran, einverstanden?

Geropp

Ja.

Taxis

Klingelingeling.

Geropp

Schönen guten Tag, Geropp.

Taxis

Guten Morgen Herr Geropp, hier ist Markus Müller von der Firma LogiSpeed, guten Morgen.

Geropp

Schönen guten Morgen.

Taxis

Herr Geropp, darf ich gleich zum Punkt kommen?

Geropp

Da wäre ich sehr dankbar drum.

Kaltakquise am Telefon!

Interview mit Tim Taxis

<http://www.mehr-fuehren.de/podcast069>



Taxis

Sehen Sie? (beide lachen). Machen wir einen kurzen Cut an der Stelle. Eine freundliche Begrüßung ist tatsächlich die Grußformel „Guten Morgen“, dann den NAMEN des Kunden ganz wichtig, das VERGESSEN die meisten, die Akquise machen. Die nennen nur ihren eigenen Namen und Firmennamen, nicht den des Kunden. Dann leiten Sie über, sagen ihren Vornamen, Nachnamen, ihren Firmennamen UND in der Begrüßung enden Sie nochmal bewusst mit einer Grußformel, also so was wie „Morgen“, „Hallo“ oder ähnliches. Warum? Die Kunden kennen es nur, dass sie von Akquisiteuren ZUGETEXTET werden. Wenn sie also keinen RAUM bekommen, selbst stattzufinden im Gespräch. Sie machen es künftig ganz anders, dass schon IN der Begrüßung ein Dialog, also ein Gespräch von Mensch zu Mensch, stattfindet. Und Sie haben automatisch zurück begrüßt. Sie konnten gar nicht anders, Sie haben nicht darüber NACHGEDACHT „Och, jetzt hat er nochmal am Ende Hallo gesagt, soll ich da jetzt antworten?“.

Geropp

Mhm (zustimmend).

Taxis

So ganz automatisch ist dieses Gespräch so verlaufen. Hat sich so entwickelt.

Geropp

Mhm, mhm (zustimmend).

Taxis

Und dann ganz simpel „Herr Geropp, darf ich gleich zum Punkt kommen?“

Kaltakquise am Telefon!

Interview mit Tim Taxis

<http://www.mehr-fuehren.de/podcast069>



Geropp

Das finde ich gut direkt zum Fall, weil, das ist genau das was ich möchte.

Taxis

Ja, Sie hatten es ja vorher auch noch nicht gehört und was kam „Ja, darum würde ich Sie bitten“, oder so.

Geropp

Ja, ja, genau, genau.

Taxis

Also eine Zustimmung zum Gespräch, ein JA, nett verpackt (unv. #00:11:44#) UND noch eine positive Emotion. Was Sie in der Praxis hören werden, wenn es zu einsetzen ist immer „Ja gerne, ja bitte, ja selbstverständlich, ich bin dankbar dafür, oder nichts lieber als das“.

Geropp

Ja, okay.

Taxis

Und auf einmal haben Sie einen Menschen, der NICHT mehr dicht und verschlossen ist, sondern der jetzt offen ist. Vor allem, wenn SIE es anders gemacht haben als alle anderen. Also, wir sind in der Akquise nicht die Opfer „Oh Gott, oh wen treffe ich da“. WIR können die Situation UND das Gespräch als solches gestalten.

Geropp

Mhm, mhm (zustimmend).

Kaltakquise am Telefon!

Interview mit Tim Taxis

<http://www.mehr-fuehren.de/podcast069>



Taxis

So, wie geht es jetzt weiter. Wir haben jetzt bislang die Frage beantwortet „Wer ist das“, ich habe mich vorgestellt mit Namen und Firmennamen, jetzt wissen Sie wer ich bin. Dann „Wie lange dauert es“, Sie haben sofort unterbewusst gemerkt „Darf ich gleich zum Punkt kommen?“, ach, das wird schnell gehen.

Geropp

Ja, das stimmt.

Taxis

So die ersten zwei Fragen haben wir beantwortet. Jetzt kommt „Was will er“, „Handelt er in meinem Interesse“ und „Was bringt es mir“. Und wie gesagt, wenn es uns gelingt die ERSTEN vier Fragen zu beantworten sind wir durch und er will wissen „WAS ist die Antwort auf Frage fünf, was bringt es mir“. Machen wir es doch mal im Fluss, Sie müssen jetzt ein bisschen schauspielern, weil wir noch mal REINGEHEN von Anfang an der Begrüßung, okay?

Geropp

Mhm (zustimmend)

Taxis

Und ab danach sind Sie wieder Sie, Sie wissen ja eh nicht was kommt, okay?

Geropp

Ja, okay.

Taxis

Klingelingeling.

Kaltakquise am Telefon!

Interview mit Tim Taxis

<http://www.mehr-fuehren.de/podcast069>



Geropp

Hallo, schönen guten Tag, Geropp.

Taxis

Guten Morgen Herr Geropp, hier ist Markus Maier von der Firma LogiSpeed, morgen.

Geropp

Guten Morgen.

Taxis

Herr Geropp, darf ich gleich zum Punkt kommen?

Geropp

Finde ich sehr gut, ja bitte.

Taxis

Ich möchte Ihr zusätzlicher Logistikpartner werden, aber nur dann, wenn es für Sie wirklich Sinn macht. Und dazu habe ich eine kurze Frage. Ist das okay?

Geropp

Ja, um wa...?

Taxis

Sehen Sie, „Ja, um wa...?“ Da war schon drin „Ja, ist okay, und um was geht es?“. Jetzt wollen Sie wissen, worum es geht.

Kaltakquise am Telefon!

Interview mit Tim Taxis

<http://www.mehr-fuehren.de/podcast069>



Geropp

Ja?

Taxis

Es ist vielleicht noch ein zögerliches „Ja“.

Geropp

Aber Sie haben es mir schön genommen, dass ich denke „Oh Gott, der quatscht mich zehn Minuten zu“ sondern, „Er kommt direkt auf den Punkt, es geht sehr schnell“. Er fragt auch direkt, es ist mir sehr wichtig, hier hätte ich aussteigen können.

Taxis

Genau.

Geropp

Was ich nicht gemacht habe, weil, was weiß ich, Logistik ist vielleicht wirklich was für mich und ich habe immer noch das Gefühl, ich kann jederzeit jetzt schnell aussteigen.

Taxis

Und das ist der Punkt. Handelt er in meinem Interesse der Anrufer, indem wir sagen „Aber NUR, wenn es für Sie Sinn macht“. Und dazu eine kurze Frage „Haben Sie das Gefühl – und das ist auch so -, SIE verbleiben Entscheider über den Verlauf des Gespräches?“. Sie könnten zu jedem Zeitpunkt „Nein“ sagen, und genau, weil ich Ihnen diese Option aktiv einräume, ziehen Sie sie nicht.

Geropp

Ja, das ist gut, das stimmt.

Kaltakquise am Telefon!

Interview mit Tim Taxis

<http://www.mehr-fuehren.de/podcast069>



Taxis

In dem Moment, wo ich Sie zutexte, also Sagetechniken - wir sind, wir machen, wir haben, wir tun, ich weiß hier was, was gut für Sie ist - blocken Sie ab und sagen „Nein danke“.

Geropp

Ja, stimmt.

Taxis

Aber in dem Moment, wo ich Ihnen zeige, dass wir BEIDE hier ein fließendes, offenes Gespräch haben, Sie zu jedem Zeitpunkt auch „Nein“ sagen könnten, ich mit FRAGEN arbeite, Sie merken „Der hat echtes Interesse an mir“, in dem Moment machen Sie auf und das Gespräch fließt.

Geropp

Das ist gut, ja, mhm (zustimmend).

Taxis

So, ich habe jetzt gesagt „Ich möchte“, Sie können auch sagen „Wir möchten Ihr“, Sie können auch sagen „Zusätzlicher oder STRATEGISCHER Logistikpartner werden“. Und für Ihre Hörer – sie werden nicht Logistik verkaufen – Softwarepartner, Beratungspartner, was es auch sei.

Geropp

Mhm, mhm (zustimmend).

Taxis

Ganz wichtig „aber NUR, wenn das für Sie Sinn macht“, wenn Sie ein seniorer Silberrücken im Vertrieb sind und sagen „Ach, das mag für ihn Sinn machen, klar, aber für mich muss es auch

Kaltakquise am Telefon!

Interview mit Tim Taxis

<http://www.mehr-fuehren.de/podcast069>



Sinn machen“ dann sagen Sie „Aber nur, wenn es für uns BEIDE wirklich Sinn macht und dazu eine kurze Frage, ist das okay?“.

Geropp

Ja, ja da würde man immer „Ja“ sagen, ja, verstehe.

Taxis

Und ich verspreche Ihnen, im besten Falle würde er sagen „Ja gerne“, im schlechtesten Falle würde er sagen „Ja gut, wie Sie sich denken können haben wir natürlich schon einen Partner, deshalb kann ich nichts versprechen, aber gut, stellen Sie mir Ihre Frage“.

Geropp

Ja, ja, mhm (zustimmend).

Taxis

So wird es verlaufen.

Geropp

Ja, cool, sehr schön.

Taxis

Schauen wir uns an: „Wer ist es?“, „Wie lange dauert es?“, „Was will er?“, „Handelt er in meinem Interesse?“, „Was bringt es mir“, haben wir alle beantwortet, beziehungsweise bei der fünften Frage „DAS will er jetzt wissen?“, „WAS ist da für mich drin?“.

Geropp

Mhm (zustimmend) und da geht es dann in den Fragen weiter.

Kaltakquise am Telefon!

Interview mit Tim Taxis

<http://www.mehr-fuehren.de/podcast069>



Taxis

Da geht es jetzt in den Fragen weiter.

Geropp

Cool. Was ICH bei der Kaltakquise immer als sehr schwer empfunden habe ist, wie ich wirklich an den Entscheider herankomme. Also so kann ich sehr schön, auch mit der Sekretärin, die wird mit mir sprechen. Aber WIE kriege ich es hin, an der Sekretärin vorbeizukommen, wenn ich schon den Entscheider zumindest kenne.

Taxis

So schon mal nicht mit der Haltung, die ich durch die Art Ihrer Worte da heraushöre „Wie komme ich an der vorbei?“. In dem Moment, wo wir an ihr vorbeikommen wollen, ist sie ja ein Übel, eine Hürde, ein Hindernis, ja? Und da gibt es ja die unmöglichsten Bezeichnungen für „Der Abfangjäger“, „Der Gatekeeper“, „Die Firewall“, vor allem was die meisten denken so „Der VorzimmerDRACHE“, ja? An dem ich schnell vorbei muss. Und wenn Sie jetzt unbewusst an einen Vorzimmerdrachen oder so was denken, dann ziehen Sie sich vor diesem Gespräch auch so Ihr mentales Drachentöter-Kostüm an. Und wenn Sie mit diesem mentalen Drachentöter-Kostüm dann ins Gespräch gehen mit der Dame, dann wird die ihrerseits natürlich sehen „Hoppla, am anderen Ende der Leitung ist jemand hoch gerüstet“ und wird entweder auf Verteidigung oder Gegenangriff gehen.

Geropp

Mhm, mhm, mhm (zustimmend).

Taxis

Aber wir sind nicht im Märchen, wir sind nur in der Akquise und da sitzt am anderen Ende ein Mensch wie Du und ich. Deshalb meine Empfehlung: Wichtiger als das WAS Sie sagen, ist das

Kaltakquise am Telefon!

Interview mit Tim Taxis

<http://www.mehr-fuehren.de/podcast069>



WIE Sie es sagen. Gehen Sie davon aus, Sie sprechen da mit einer Dame, das sind ja meistens Damen, im Vorzimmer, also mit einem MENSCHEN von einem Bestandskunden. Also die Vorzimmerdame, die Sekretärin, Assistentin eines Chefs von einem Bestandskunden die Sie kennen, die Sie mögen, die Sie schätzen. Ganz normal von Mensch zu Mensch und lassen Sie ALLE diese furchtbaren alten Verkäuferfloskeln einfach weg. Gerade auch im Vorzimmer gilt: Wir selbst PROVOZIEREN für gewöhnlich die ABLEHNUNG der Damen. Warum? Wir ÜBERHÖHEN uns entweder, weil wir nur schnell an ihnen vorbei wollen „Ha, da muss ich mit ihm persönlich reden“ oder „Das ist ein Geschäftsführer-Thema“ ähnliches, das wollen die nicht, da machen die sofort zu. Oder wir begeben uns selbst UNTER Augenhöhe, aus Angst, aus Nervosität und kommen da teilweise schon devot daher „Ja gibt es gegebenenfalls die Möglichkeit?“, „Dürfte ich Sie fragen?“, so wird das nichts.

Geropp

Ja, ja.

Taxis

Oder wir ergießen uns in unsicheren Kaugummi-Sätzen, langen Erklärungen. ALL DAS GEHT NICHT. Wie geht es dann? Ganz einfach. Das Telefon klingelt, die Dame geht ran, sagt zum Beispiel „Bäuerlein“, dann sagen Sie „Guten Morgen Frau Bäuerlein, hier ist Markus Müller von der Firma LogiSpeed, morgen“. Dann wird sie zurück sagen „Guten Morgen“, dann sagen Sie „Sagen Sie Frau Bäuerlein, ist der Bernd Geropp heute Morgen schon im Haus?“ „Eh, ja, der ist da“, „Spitze, dann geben Sie ihn mir bitte kurz, danke schön“. Und Sie werden in der Praxis merken, mit dieser EINFACHEN Formulierung, manche sagen frech, ich finde es nur selbstverständlich, Sie würden bei Bestandskunden genauso sprechen. Sind Sie in einem Drittel der Fälle DURCH, ohne dass die Worum-geht-es-denn-Frage kommt. Stellen Sie sich das mal vor. Also schauen wir uns das noch mal an. Die selbe Begrüßung, über die wir eingangs schon sprachen, sie grüßt zurück und dann sagen Sie - mit so einem sprachlichen Verbinder – „Sagen Sie Frau Vorzimmer, ist Vorname Nachname heute schon im Haus?“, oder am Abend „Heute noch im Haus“?. Und dann kommt die Antwort und dann sagen Sie

Kaltakquise am Telefon!

Interview mit Tim Taxis

<http://www.mehr-fuehren.de/podcast069>



„Spitze“, also wenn er denn da ist oder „Schön“ oder „Gut“, dann geben Sie ihn mir bitte oder, dann verbinden sie mich bitte mit ihm. „Danke schön“. Mit diesem herzlichen, freundlich charmanten „Danke schön“ schließen Sie das Gespräch bewusst ab, damit keine eventuellen Gegenfragen kommen. Funktioniert wunderbar in der Praxis, ABER, wenn wir sagen in einem Drittel der Fälle kommt die Worum-geht-es-denn-Frage nicht mehr, heißt es im Umkehrschluss, in zwei Drittel kommt es noch, da stellt sie noch die Frage, warum es denn geht. In der Praxis erlebe ich immer, dass die Vertriebler zusammenzucken. Sie hören die Frage „Worum geht es denn?“ und sie denken „Och Gott, jetzt hat sie gefragt (lacht), was antworte ich jetzt bloß?“. Und ich muss ja immer, Sie lachen gerade auch, immer lachen, weil, es trifft uns dann immer vermeintlich unvorbereitet. Als KÄME es aus heiterem Himmel, aber wir WISSEN doch, dass die Frage im/ Frage im Vorzimmer auftauchen wird. Und deshalb gebe ich Ihnen jetzt gerne meine Eh-klar-Technik, in meinen Büchern haben sie über zehn verschiedene Varianten. Die Eh-klar-Technik ist eine meiner Favoriten. Eh-klar deshalb, weil eh klar ist, dass die Dame fragen wird „Worum geht es denn?“. Genauso eh klar muss sein, dass SIE gut vorbereitet antworten. Wollen wir ein Beispiel machen?

Geropp

Ja, gern.

Taxis

Also Sie sind jetzt einfach mal der Herr Bäuerlein, weil Ihre Stimme klingt er männlich als weiblich.

Geropp

Danke.

Taxis

Sie sitzen also im Vorzimmer eines gewissen Herrn Bernd Geropp, ja, können Sie sich

Kaltakquise am Telefon!

Interview mit Tim Taxis

<http://www.mehr-fuehren.de/podcast069>



reinverdenken?

Geropp

Ja.

Taxis

Gut, und Sie sehen die Nummer, kennen sie wieder nicht, gehen einfach ran. Und Sie reagieren bitte genau SO, wie Sie das als Assistent eines gewissen Bernd Geropp auch täten. Einverstanden?

Geropp

Ja.

Taxis

Klingelklingel.

Geropp

Schönen guten Tag, Bäuerlein.

Taxis

Guten Morgen Frau Bäuerlein, mein Name ist Tim Taxis von der Firma LogiSpeed, grüß Sie.

Geropp

Schönen guten Tag Herr Taxis.

Taxis

Frau Bäuerlein, ist der Bernd Geropp heute schon im Haus?

Kaltakquise am Telefon!

Interview mit Tim Taxis

<http://www.mehr-fuehren.de/podcast069>



Geropp

Ja.

Taxis

Spitze, dann geben Sie ihn mir bitte kurz, danke schön.

Geropp

Um was geht es denn bitte?

Taxis

Um seine Logistikprozesse, speziell die Seefrachtensendungen Asien, dazu brauche ich seine Entscheidung als Logistikleiter. Er ist da, oder?

Geropp

Ja er ist da.

Taxis

Spitze, dann geben Sie ihn mir bitte kurz, danke schön.

Geropp

Ha, geschickt. Also, da hätte ich jetzt schon Energie aufwenden müssen, näher nachzufragen „Haben Sie einen Termin“ oder weiteres.

Taxis

Genau das kommt in der Praxis oft, haben Sie einen Termin, kennt er Sie schon oder vor allem worum geht es da genau.

Kaltakquise am Telefon!

Interview mit Tim Taxis

<http://www.mehr-fuehren.de/podcast069>



Geropp

Ja.

Taxis

Und durch die Formulierung, also auf die Frage hin „Worum geht es denn?“, um sein Hauptwort – in dem Fall um seine Logistik – speziell die Unterhauptwort.

Geropp

Ja, okay.

Taxis

Ist ALLES in Ihrer unbewussten Wahrnehmung sogar MEHR gesagt als notwendig, obwohl es kurz und bündig ist. Und damit hat sie nichts mehr Angreifbares, sie hat diese Fragen, die Sie jetzt gerade auch im Kopf haben - ich meine, das ist schwer, die überhaupt noch zu stellen – die hat sie nicht mehr parat an der Hand, weil, es ist in Art und Inhalt ALLES erfüllt und dadurch, dass sie eben auch sagen „Ist Vorname, Nachname heute schon im Haus“, wirken Sie eh, als seien Sie im Kontakt ohnehin. Und Sie sagen das noch einmal, das WIE ist wichtiger als das WAS, Sie sagen das in einer selbstverständlichen Klarheit. Noch dazu ohne jegliche Nervosität oder gar Aggressivität oder ähnliches und dann gibt es keinen Widerstand, keinen Grund, keinen Ansatzpunkt für Ablehnung im Vorzimmer. Also noch einmal, die Frage kommt „Worum geht es denn?“ und Sie sagen ganz einfach, um seine Hauptwort, speziell die Unterhauptwort, gerne mit Erweiterung und dazu brauche ich seine Entscheidung als Funktionstitel, bitte geben Sie mir ihn eben kurz, danke schön.

Geropp

Cool, finde ich richtig cool. Ich habe es irgendwann mal bei Ihnen gelesen, ich habe es aber nicht angewendet.

Kaltakquise am Telefon!

Interview mit Tim Taxis

<http://www.mehr-fuehren.de/podcast069>



B: Ah ja, mhm (zustimmend).

Geropp

Aber, jetzt wird mir das klar, in der Art wo wir es gemeinsam gespielt haben. Weil ich habe wirklich keinen, ich war ja schon in der Einstellung „Jetzt schau ich mal, ich werde den nicht durch geben“, aber nein, ich hätte es gemacht (beide lachen).

Taxis

Schauen Sie, ich kriege mindestens einen Anruf, eine E-Mail, etc. pro Tag von Lesern meiner Bücher und das ist ganz erstaunlich, fünfzig Prozent der Leute sagen „Es klingt irgendwie gut, aber das ist auch mein Problem, es klingt zu gut, ich kann mir nicht vorstellen, dass es funktioniert“.

Geropp

Ja, ja.

Taxis

Und dann sage ich „Sie können es sich nicht vorstellen, wie war es denn in der Praxis?“ „Ja, ich habe es also nicht gemacht“ und dann sage ich „Schauen Sie, stellen Sie sich es einfach vor“. Diese Bücher sind mit Recht – gut jetzt bin ich der Autor und parteiisch – aber es gibt einen guten Grund, dass sie Bestseller sind da draußen. WEIL die Methoden funktionieren, aber EINSETZEN müssen Sie sie selbst.

Geropp

Da haben Sie recht, das stimmt.

Kaltakquise am Telefon!

Interview mit Tim Taxis

<http://www.mehr-fuehren.de/podcast069>



Taxis

Und deshalb freut es mich, dass Sie sagen, Sie haben es schon gelesen aber nicht eingesetzt. Weil die ANDEREN fünfzig Prozent die rufen an und bedanken sich ÜBERSCHWÄNGLICH und sagen „Ja Herr Taxis ich hätte es ja nie gedacht, aber ich habe es einfach mal eingesetzt, ausprobiert und es hat vom ersten Mal an funktioniert“. Und das ist auch mein Apell an die Leser oder Hörer, einfach einmal sauber einsetzen und die Akquisewelt wird eine andere für Sie sein.

Geropp

Also wir werden das Buch ja in den Show-Notes, den Link auch dazu, haben und alles, also ich habe das Buch gelesen, ich habe TEILE daraus auch eingesetzt gehabt, vieles hat funktioniert. Aber, ich glaube, meine Einstellung war noch nicht die richtige.

Taxis

Wie war Ihre Einstellung denn?

Geropp

Ängstlich, obwohl vieles dann wo ich gemerkt habe es funktioniert, bis zu einem gewissen Grad und irgendwann bin ich in meine alten Floskeln dann wieder rein, dass so im Nachhinein, dann „Ach“ irgendwann habe ich dann aufgegeben und das hatte dann nicht so gepasst. Aber Sie sagen ja, wenn man das wirklich durchzieht und ich schätze, für mich wäre dann wahrscheinlich eher ein Training oder so was mal wichtig gewesen, wo ich mich nicht wegziehen konnte.

Taxis

Ja, also ich verstehe Sie, also ich zum Beispiel meditiere jetzt seit zwei Monaten jeden Tag morgens 20 Minuten.

Kaltakquise am Telefon!

Interview mit Tim Taxis

<http://www.mehr-fuehren.de/podcast069>



Geropp

Okay.

Taxis

Ich habe drei Jahre gebraucht bis ich soweit war, es wirklich JEDEN Tag zu machen.

Geropp

Okay.

Taxis

Ich bin jemand der sehr selbstdiszipliniert ist, wahrscheinlich ähnlich wie Sie, Sie haben ja auch, wie Sie jetzt gerade sagen mein Buch gelesen in weiten Teilen, einen guten Teil eingesetzt, aber Sie sind zurückgefallen in alte Muster.

Geropp

Ja, weshalb ich es dann aber (unv. #00:24:38#, Stimmenüberlagerung).

Taxis

Aber offensichtlich schon viel Disziplin, Sie sind schon Ab-der-Norm wenn sie überhaupt Bücher lesen, da (fachsimpeln? #00:24:43#) wir darüber nicht so gerne - wir sind ja schon dankbar, wenn er Hörbücher hört oder Podcasts - und das dann auch tatsächlich einsetzen, damit sind Sie diszipliniert. Aber das langfristig durchzuhalten, brauchen Sie zwei Dinge: ÜBERDURCHSCHNITTLICHE Selbstdisziplin oder eben wirklich ein Training.

Geropp

Ja.

Kaltakquise am Telefon!

Interview mit Tim Taxis

<http://www.mehr-fuehren.de/podcast069>



B: Und ich bin durch einen Kurs, durch ein Seminar, jetzt auch in der Lage, das zu tun was ich wirklich will, nämlich jeden Morgen zu meditieren. Ohne hätte ich es auch nicht geschafft. Deshalb ist Training immer natürlich die beste Wahl, klar.

Geropp

Ich hätte abschließend eine letzte Frage an Sie: In meinem Podcast versuche ich jeden eigentlich ein bisschen diese Frage zu stellen, was ist der wichtigste Tipp erfolgreich in (Führerrolle? #00:25:20#) zu sein. Bei Ihnen würde ich es gerne fragen, was ist Ihr letzter Tipp oder Einstellung oder wie man das auch immer sagen würde, um erfolgreich im Vertrieb zu sein?

Taxis

Mhm (zustimmend), ganz einfach. Das EINZIGE was Sie davon abhält überdurchschnittlich erfolgreich in der Kaltakquise zu sein und richtig Spaß dabei zu haben, ist EIN einziger Gedanke, der das Gegenteil behauptet. Wollen Sie recht haben oder erfolgreich in der Kaltakquise sein? Soll Ihr alter Gedanke weiterhin für Sie gelten und RECHT haben und Sie bestimmen? Oder sagen Sie sich „So, ich erlaube mir jetzt einfach mal die nächsten zwölf, fünfzehn, vielleicht zwanzig Gespräche EINFACH mal nur mit diesen Methoden von diesem verrückten Heiß-auf-Kalt-Akquise-Typen da zu führen. Ich mache es einfach mal, egal was rauskommt, ich mache es einfach mal“. Erlauben Sie sich es, dass die Welt anders sein kann, als Sie bisher dachten. Erlauben Sie es sich, neue Erfahrungen zu machen. Und dann wird Kaltakquise für Sie einfach sein, überdurchschnittlich erfolgreich und Sie werden Spaß haben. Und nicht nur SIE, sondern auch der Angerufene.

Geropp

Also, das kann ich mir gut vorstellen, gerade jetzt in unserem Gespräch ist das etwas, was Sie absolut ausstrahlen. Das finde ich toll. Und die Sache, darüber muss ich gut nachdenken, ich

Kaltakquise am Telefon!

Interview mit Tim Taxis

<http://www.mehr-fuehren.de/podcast069>



glaube, das ist so der Kasus Knaxus, weshalb bei Kaltakquise bei mir immer so eine rote Lampe angeht. Herr Taxis ich möchte mich recht herzlich bei Ihnen bedanken, hat mir viel Spaß gemacht und ich habe auch viel gelernt.

Taxis

Danke schön, das freut mich sehr zu hören. Ich möchte Ihnen abschließend noch meine drei goldenen Tim-Taxis-Trainingsregeln mitgeben.

Geropp

JA, klar.

Taxis

Ist das okay?

Geropp

Super, ja gerne.

Taxis

Gilt für das Vertriebsleben allgemein und vor allem für die Kaltakquise. Entscheiden Sie sich bewusst für gute Gedanken, das ist die erste Regel. Also Gedanken, die Sie bei Ihrem Ziel unterstützen, ich habe gerade ein Beispiel dafür schon gemacht. Regel Nummer eins: „Entscheiden Sie sich bewusst für gute Gedanken“. Regel Nummer zwei: „Verlassen Sie die Menschen in einem BESSEREN Zustand, als Sie sie angetroffen haben“.

Geropp

Das ist schön, ja.

Kaltakquise am Telefon!

Interview mit Tim Taxis

<http://www.mehr-fuehren.de/podcast069>



Taxis

Verbreiten Sie Freude da draußen, GERADE auch in der Kaltakquise am Telefon. Und die Regel Nummer drei: „Handeln Sie jeden Tag ganz bewusst nach den Regeln eins und zwei“ (beide lachen).

Geropp

Sehr schön. Das sind die drei Regeln, die werde ich nochmal schriftlich auch wirklich in den Show-Notes hinschreiben, weil, das finde ich sehr gut. Und das Schöne ist, Sie leben das hervorragend. Herzlichen Dank Herr Taxis.

Taxis

Ich danke Ihnen Herr Geropp.