



Ein SchwanCK aus dem Leben

Sie haben aber eine schöne Stimme!... und andere Zaubersprüche für Vorzimmerdrachen

Im B2B-Outbound^[1] bedarf es großer Aufwendungen um bis zum Entscheider vorzudringen: Zuverlässiger, moderner Hardware, bedarfsgerecht angepasster Software und zielgruppenspezifischer Informationen. Last but NOT LEASED – es bedarf auch qualifizierter und motivierter Outbound^[2]-Agents, die der Bundeslandessprache mächtig sind und nach zeitraubenden Schulungen virtuos mit ihrem Instrumentarium aus Headsets, VoIP^[3]-Systemen, Gesprächsleitfäden, PLZ-Karten, Routenplanern und Task-Managern^[4] umzugehen wissen.

Die Zielperson kennt Sie (angeblich)

Die gute alte -0 am Ende der zentralen Nummer erweckt die Warteschleife zum Leben. Wenn die verschiedenen Ziffern vom Band „Bitte wählen Sie die 1 für Bananen...“ heruntergeleiert sind und Sie endlich erfahren haben welche Taste zu drücken ist – meist gibt es keine Taste für die Auftragserteilung, sondern, am Schluss der Liste, eine für den Empfang -, fällt es Ihnen mit etwas Glück nicht weiter schwer die Dame dort zum sofortigen Durchstellen zu bewegen, wenn Sie klar und deutlich zum Ausdruck bringen, dass Ihre Zielperson Sie kennt. Also: „Wer ist bei Ihnen für den Einkauf zuständig?“ ist hier schon mal falsch: Als Agent sollten Sie das bereits wissen – dank CRM^[5], Hoppenstedt^[6] und Internet oder

einem vorherigen Anruf unter beliebiger Durchwahl („Nanu? Bin ich hier nicht im Einkauf?“) - und direkt Herrn Hochheilig verlangen. Denn Frau Wichtig, seine Sekretärin, kennt den Unterschied zwischen „Hier will jemand den Verantwortlichen für den Einkauf sprechen“ und „Herr Weißgenau sucht Herrn Hochheilig“ genau! Jedes noch so kleine bisschen Mehr an Information fördert die Annahme von Frau Wichtig, dass ihr Vorgesetzter zurecht verlangt wird. Es senkt die Wahrscheinlichkeit, dass sie schon vor dem ersten Satz aus Ihrem Munde ihr „Schicken Sie Ihr Angebot an info@wirmeldenunsbeibedarf.de“-Band absputt.

Bestimmte Artikel versus unbestimmte Artikel

Gleiches gilt für die Verwendung von bestimmten Artikeln – im Gegensatz zu unbestimmten: Nie darf es um eine Info-Mail gehen die Sie gerne zusenden würden – es ist DIE Mail. Nie ein Termin, wegen dem Sie anrufen, sondern DER Termin, hinsichtlich dessen Sie eine Frage haben.

Wer fragt, der führt

Doch auch das selbstbewusste und zielsichere Auftreten ist noch nicht der entscheidende Schritt über die Schwelle in das Palais des Entscheiders, wenn es Ihnen nicht gelingt, die allmächtige Torwächterin dazu zu bewegen, die Pforte zu öffnen – und Sie durchzustellen. Wer fragt, der führt – diese Weisheit ist nicht neu! „Wie ist Ihr Name?“, „Von welcher Firma?“, „Worum geht es?“, „Kennt Herr Hochheilig Sie bereits?“, „Erwartet der Vorstand Ihren Anruf?“, „Haben Sie uns bereits Informationsmaterial/ein Angebot geschickt?“... sind die häufigsten, vorzugsweise geschlossenen Fragen, die es nun zu beantworten gilt. Allerdings nur, wenn Sie Frau Wichtig die Führung überlassen und ihr die Gelegenheit

[1]: Business-to-Business (BtoB) steht allgemein für Beziehungen zwischen Unternehmen

[2]: Outbound bezeichnet in der Callcenter Branche ausgehende Anrufe

[3]: Telefonie über Internet

[4]: Ein Programm, in der Regel als Bestandteil des Betriebssystems, das unter anderem die aktuell laufenden Programme und Prozesse anzeigt und verwaltet. Für die Verwendung dieses Programms auf Prozessebene ist Fachwissen vonnöten.

[5]: Customer-Relationship-Management (CRM), Kundenbeziehungsmanagement

[6]: Deutscher Informationsdienstleister, verkauft Firmeninformationen und Geschäftsadressen für Vertrieb und Marketing

geben, sie zu stellen. Nehmen Sie ihr diese Gelegenheit! Sparen Sie ihr die Mühe! Antworten Sie ungefragt! Führen Sie das Gespräch! Sie kennen die Fragen doch schon längst. Das gibt Ihnen die Chance, Frau Wichtig die Informationswünsche online von den Lippen abzulesen und sie ihr zu erfüllen. Kurze und aussagekräftige Sätze sind hier hilfreich. Punkt statt Komma. „Mein Name ist Gottlieb Weißgenau. Ich bin Ihr Berater im Hause Bestens AG. Es geht bei meinem Anruf um das aktuelle Optimierungsangebot über das ich gerne mit Herrn Hochheilig reden möchte. Wir sprachen das letzte Mal am 02. Oktober miteinander und sind so verblieben, dass ich mich melden soll, wenn wir das nächste Mal bei Ihnen in der Nähe sind.“

Das reicht erstmal, denn Frau Wichtig ist kein Diktiergerät – zumindest nicht Ihres! Zunächst einmal ist sie zufrieden, denn die Felder ‚Name – Firma – Betreff‘ auf dem papiernen oder elektronischen Notizblock sowie ‚Bekannt?‘ und ‚Erwünscht?‘ in Frau Wichtigs Innerem sind ausgefüllt. Jetzt will sie selbst mal was sagen. So leicht kann Sie es Ihnen schließlich auch wieder nicht machen – da könnte ja jeder kommen. Wenigstens eine Frage muss sie Ihnen stellen, um nicht den Anschein zu erwecken, sie sei leicht zu haben. Welche Frage bleibt nach dem bereits Gesagten noch?

Genau: „Liegt Herrn Hochheilig Ihr Angebot denn bereits vor?“ - Denn die haben Sie offen gelassen. Und weil Sie zum Zeitpunkt Ihres Cold Calls^[7] noch nicht einmal seine E-Mail-Adresse kennen, kommt Ihnen die Frage gerade recht. „Nein, leider nicht, ich habe es zwar vor mir auf dem Schirm, aber mir fehlt seine aktuelle Mail-Adresse. Wie soll ich meine Mail adressieren?“ Egal, ob Frau Wichtig Ihnen nun Herrn Hochheiligs Mail-Adresse gibt oder ihre eigene – gleich wird die bereits geschriebene Mail, der nur noch die Adresse fehlt, auf Frau Wichtigs Schirm sein – wie gewünscht.

Übereinkunft erzielen

Aber sind Sie wirklich so leicht zu haben? Dann sind Sie langweilig, und Frau Wichtig verliert das Interesse. Bevor Sie auf ‚Senden‘ klicken, sollten Sie sich erst noch vergewissern, ob Ihr Termin-

vorschlag überhaupt zu Herrn Hochheiligs Timing passt, ob Ihre angebotene Soft- oder Hardware eigentlich mit seinem System kompatibel ist oder Herrn Hochheiligs Besuch auf der kommenden Messe ihm nicht vielleicht lieber für das Meeting wäre – Ihrer Phantasie sind keine Grenzen gesetzt. Entscheidend ist hier, dass Sie mit Frau Wichtig eine Übereinkunft erzielen. Sie schreiben in Ihre Mail, was Frau Wichtig Ihnen gesagt hat – und das ist dem Text auch zu entnehmen: „Wie mit Frau Wichtig besprochen,...“. Ihre Mail ist dann das Siegel, nicht der Brief. Sie macht Ihre Einigkeit amtlich, zeigt, dass Sie nicht nur reden, sondern auch handeln.

Zeit für Komplimente

Und während Ihr Server Ihnen signalisiert, dass sie unterwegs ist, ist es genau die richtige Zeit für das Kompliment, mit dem Sie Frau Wichtig zeigen, dass es sich lohnt, mit Ihnen zu kommunizieren: „Sie haben eine sehr schöne Stimme!“

Ohne „Übrigens“ oder „Was sich Ihnen noch sagen muss:“ - Sagen Sie´s einfach!

Und noch während ihr die Röte ins Gesicht schießt und sie nach der richtigen Erwiderung sucht, poppt Ihre Mail auf Frau Wichtigs Schirm auf – wie versprochen. Wenn Frau Wichtig Sie nun zu Herrn Hochheilig durchstellt, sollten Ihre Erfahrung im Umgang mit dieser ganz speziellen Spezies, kombiniert mit Ihren telepathischen Fähigkeiten, Sie nicht wundern lassen: Herr Hochheiligs Stimme ist voller Neugier und Staunen und sein „Hallo?“ klingt schon fast wie ein „Gerne“!

Denksportaufgabe hinterlassen

Ach, und wenn Herr Hochheilig erst anderntags zu sprechen ist? Dann geben Sie Frau Wichtig etwas zum Grübeln (zum Beispiel ‚Was ist ein toter Spanner?‘), denn umso erfreulicher ist dann Ihr nächster Anruf. Probieren Sie´s einfach mal aus und vergessen Sie die Pralinen nicht, wenn Sie kurz danach der Theorie die Praxis folgen lassen. Auf Wiederhören! ■

Daniel Schwanck

b-k-p Consulting GmbH
Frankfurt a. M.



- weltweiter Zugriff
- volle Sicherheit
- flexibel



Und wie voipen Sie?



- Callcenterlösungen
- DSL - Internetzugänge
- virtuelle Telefonanlagen
- Service Rufnummern
- VoIP- & Videotelefonie
- Softphone CTI-Client

[7]: Kaltanrufe oder Kaltakquise