



Erfolgreiche Verkaufsberatung am Telefon braucht professionelle Fähigkeiten: Mit dem **VBC-Potenzialtest** finden Sie heraus, ob Sie telefonisch beim Verkaufen punkten können.

## WIE ERFOLGREICH VEREINBAREN SIE TERMINE AM TELEFON?

Testen Sie hier Ihr Potential, Termine am Telefon zu vereinbaren und das Interesse Ihrer Kunden zu gewinnen. Beantworten Sie einfach die untenstehenden Fragen und kreuzen Sie die richtigen Antworten an – unter [www.vbc.at](http://www.vbc.at) finden Sie Ihre Auswertung darüber, auf welcher Wissensstufe Sie beim Termine legen am Telefon stehen. Mit etwas Glück gewinnen Sie zusätzlich eines von 2 Büchern »Erfolgsgeheimnis Telefonverkauf« von Eva Maria Zimmerl, der Autorin des Seminars.

### VBC-Potenzialtest

1. Welche 3 Punkte sind bei der Begrüßung am Telefon unumgänglich? (Mehrere Antworten richtig)
  - a) Hochdeutsch sprechen
  - b) Grußformel
  - c) Unternehmensnamen nennen
  - d) Kundennamen nennen
  - e) Eigenen Namen nennen
2. In den ersten 20 bis 30 Sekunden entscheidet der Kunde, (Mehrere Antworten richtig)
  - a) ob er einen persönlichen Gesprächstermin mit mir haben will.
  - b) ob er das Gespräch mit mir fortsetzen will.
  - c) ob mein Produkt/meine Dienstleistung für ihn interessant ist.
  - d) ob das Telefonat mit mir interessant ist.
  - e) ob er den Auftrag gleich am Telefon bucht.
3. Die AssistentIn, oft die »1. Hürde« bei der Erreichung meiner Zielperson, (Mehrere Antworten richtig)
  - a) mache ich mir zur Verbündeten.
  - b) behandle ich mit Desinteresse, um schneller zu meinem Ansprechpartner durchzukommen.
  - c) freut sich über ein gutes Gesprächsklima.
  - d) wird einfach übergangen.
  - e) bitte ich, mir einen besseren Zeitpunkt zu nennen, wenn es im Augenblick ungünstig ist.
4. Welche Frageart ist für die Abrundung des Gesprächs einsteigs beim Termine legen am besten geeignet?
  - a) Geschlossene Frage (Ja/Nein-Frage)
  - b) Offene Frage (W-Frage: Wer, Wie, Wo, Was, Wann...)
  - c) Suggestivfrage (Sie meinen doch auch, dass...)
  - d) Alternativfrage (Entweder-/Oder-Frage)
5. Was ist bei der Einwandbehandlung am Telefon besonders wichtig? (Mehrere Antworten richtig)
  - a) Rasch ein gutes Gegenargument parat zu haben.
  - b) Dem Kunden Verständnis zu zeigen.
  - c) Darauf zu achten, dass ich den höheren Gesprächsanteil habe.
  - d) Fragen zu stellen.
  - e) Dem Kunden klar die Gegenposition darzulegen.
  - f) Den Einwand zu wiederholen.
  - g) Mein Gegenargument möglichst mit einem »Ja, aber...« einzuleiten.
6. Bei der Terminvereinbarung (Mehrere Antworten richtig)
  - a) benutze ich vage Formulierungen, um möglichst höflich und kundenorientiert zu wirken.
  - b) frage ich selbstsicher nach dem Termin.
  - c) notiere ich den Termin verbal.

Ihr **Testergebnis** erfahren Sie sofort unter [www.vbc.at](http://www.vbc.at) in der Rubrik »News« – nützen Sie dabei gleich Ihre Chance, eines von 2 Büchern zum Thema »Erfolgsgeheimnis Telefonverkauf« zu gewinnen.



## ÖSTERREICHS NR.1 IM VERKAUFSTRAINING!



Christian Obermüller  
VBC Franchiseunternehmer  
und Trainer

### Termine am Telefon vereinbaren

Die Kaltakquise, oft als »Königsdisziplin im Verkauf« bezeichnet, öffnet uns das Tor zu neuen Kunden. Dennoch fällt es manches Mal sogar Topverkäufern schwer, sich mit der Akquisition von Neukunden am Telefon anzufreunden.

Die Gründe dafür sind vielfältig! So viele wichtige Dinge gibt es noch zu tun, bevor wir einen Neukunden anrufen. Der Rückruf bei einem Stammkunden, die Emails, die zu beantworten sind, die Kalkulation für das Angebot und auch die Ablage ist schließlich regelmäßig zu erledigen. 1000 Gründe, um nicht den Hörer in die Hand zu nehmen. Auf diese Art und Weise vergeht die Zeit wie im Flug, ohne auch nur einen neuen Kundentermin vereinbart zu haben. Ist die Hürde dann endlich überwunden,

braucht es im Vergleich zu einem Außendiensttermin oftmals ein Vielfaches an Motivation, um mit den »Neins«, die zwischen den »Terminvereinbarungen« liegen, professionell umzugehen.

Möglichweise denken Sie jetzt: »Genau! So ist es!« Und fragen sich: »Wie kann das Freude machen?«

Sehen wir es sportlich! Der Sessel im Besprechungszimmer unseres Kunden ist unser 1. Etappenziel! Stellen Sie sich vor, es fällt Ihnen leicht, jeden Tag neue Kunden anzurufen. Stellen Sie sich vor, es macht Ihnen sogar Spaß, jeden Tag neue Kunden anzurufen. Wenn Sie sich jetzt auch noch vorstellen, dass Sie dabei sehr erfolgreich sind, dann ist dieses Training genau richtig für Sie!



### TERMINE AM TELEFON VEREINBAREN

SO OPTIMIEREN SIE IHRE TERMINAKQUISITION

19. – 20. Oktober 2009 UMGEBUNG WIEN Trainer: Christian Obermüller € 1.012,- (pro Person exkl. 20% Ust.)

Weitere Termine in ganz Österreich finden Sie auf [www.vbc.at](http://www.vbc.at) in der Rubrik »Offene Seminare«

### ERFAHREN SIE IN DIESEM SEMINAR

- ➔ Wie Sie aus Ihren Telefonaten mehr Termine herausholen
- ➔ Wie Sie potentielle Kunden selektieren können
- ➔ Wie Sie das Interesse Ihrer Kunden gewinnen
- ➔ Wie Sie mittels professioneller Fragetechniken das Telefongespräch lenken
- ➔ Wie Sie den VBC Telefonleitfaden für Ihre Termin-Gespräche nützen
- ➔ Wie Sie Ihre persönlichen Hemmschwellen erkennen und überwinden
- ➔ Was Sie über positive Telefon-Rhetorik wissen sollten
- ➔ Wie Sie Ihre Einstellung mit der »Champions- Formel« positiv beeinflussen



### PROFITIEREN SIE IN DIESEM SEMINAR VON

- ➔ Praxis-Trainern mit Erfahrungs-Kompetenz
- ➔ Training in Kleingruppen
- ➔ Echt-Telefonaten
- ➔ persönlicher Trainings-DVD/SD-Karte
- ➔ persönlicher Praxis-Umsetzungsplanung
- ➔ umfangreichen Skripten und Checklisten

### JETZT INFORMIEREN & SOFORT BUCHEN UNTER:

**Telefon:** Info-Hotline 0800 809 808

**e-Mail:** [erfolgstraining@vbc.at](mailto:erfolgstraining@vbc.at)

**Internet:** [www.vbc.at](http://www.vbc.at) - in der Rubrik »Offene Seminare«

Ihre persönliche Ansprechpartnerin:

Frau Mag. (FH) Tamara Weichselberger



Mit der VBC Franchiselizenz zum erfolgreichen Unternehmertum!

[www.vbc.at](http://www.vbc.at)



IN ZUSAMMENARBEIT MIT

**GEWINN**  
DAS WIRTSCHAFTSMAGAZIN FÜR IHREN PERSÖNLICHEN VORTEIL