



**Erfolgreich  
am Telefon  
verkaufen!**

**KÄRNTEN**

Villach  
Faaker See  
Ossiacher See

## Inhalte:

- Vorbereitung
  - Persönliche Beziehung aufbauen
  - Bedarf erfragen
  - Angebot und Preis vermitteln
  - Einwände nutzen
  - Erfolgreich abschließen
- **Struktur**
  - **psychologische und**
  - **rethorische Tipps**



*Menschen kaufen Dinge, die sie brauchen.  
Von Menschen, die sie mögen!*



→ 10%

→ 90%

**KÄRNTEN**

Villach  
Faaker See  
Ossiacher See

## Stufe 1 - Vorbereitung

### Fachlich:

Was genau kann ich anbieten?

Reservierungslage

Infos und Wissen über die Umgebung

Wettervorhersage

***„Wer an der Vorbereitung scheitert,  
Bereitet das Scheitern vor!“***



## Was ist Euer USP?

### Unique Selling Proposition

...Euer Alleinstellungsmerkmal?

Was macht Euch so einzigartig?

Was unterscheidet Euch von anderen?



Tipp 1:

**Mach Deine Hausaufgaben!**

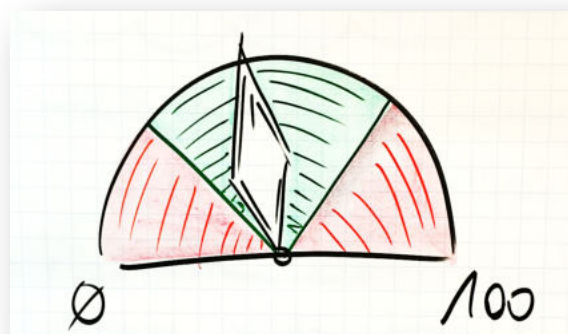
Vorbereitung ist die halbe Miete!

**KÄRNTEN**

Villach  
Faaker See  
Ossiacher See

## Mentale Vorbereitung

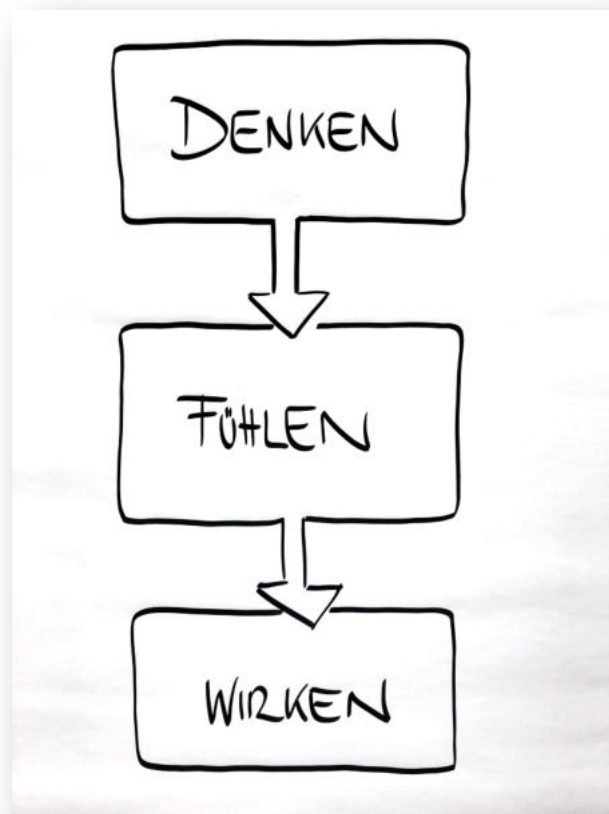
### „Optimaler Erregungsgrad“



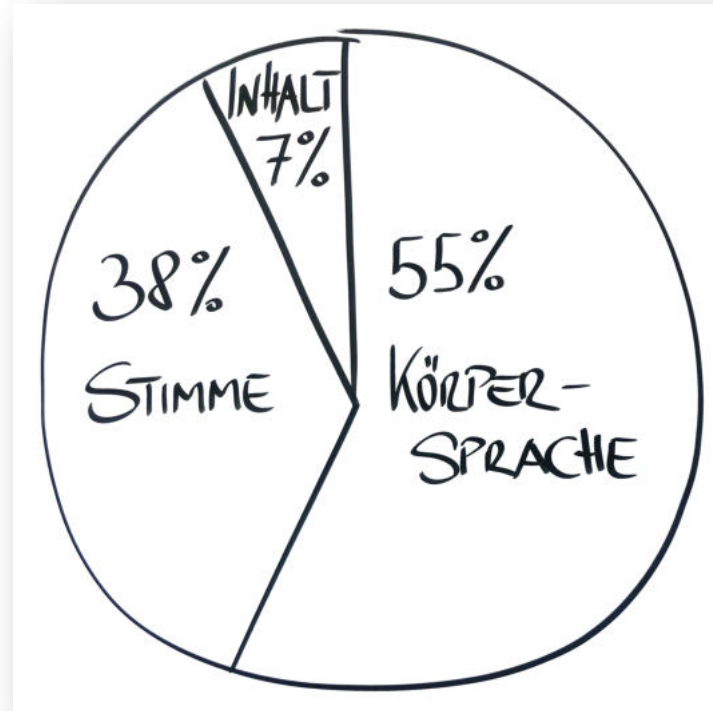
- Wie bin ich drauf?
- Meine Einstellung
- Musik, Bilder
- Visualisieren
- Sich selbst Positives einreden
- Achte auf Deine innere Stimme



## Naturgesetz:



## Womit wirken wir?

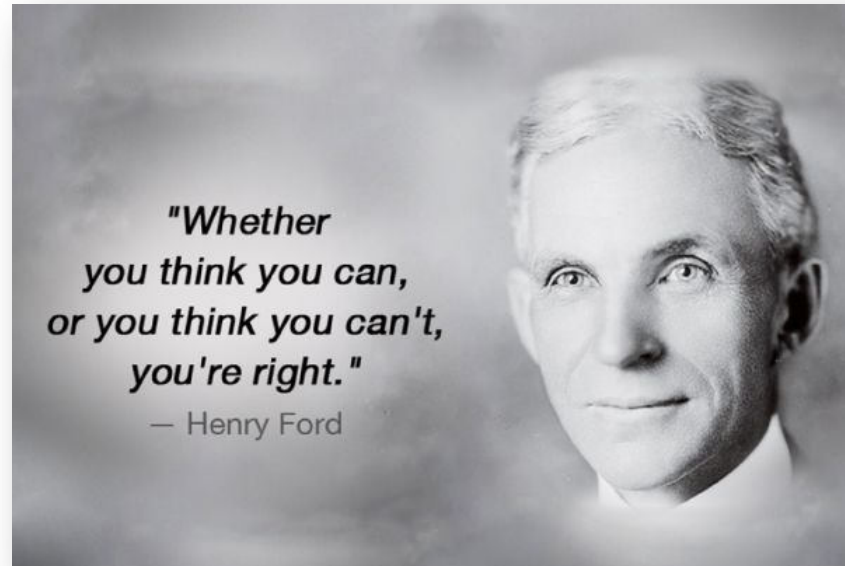


Tipp 2:

**Bring Dich in Stimmung!**  
...bist Du gut drauf, bist Du gut dran!

**KÄRNTEN**

Villach  
Faaker See  
Ossiacher See



Tipp 3:

**Glaube an Dich selbst!**

**KÄRNTEN**

Villach  
Faaker See  
Ossiacher See

## Stufe 2 - Kontakt

Das **Chemiehirn** (LIMBISCHES System):

- entscheidet über Freund oder Feind
- gut oder schlecht
- sympathisch oder unsympathisch
- steuert die Körperchemie
- ist für die Emotionen zuständig
- ist der Entscheider in uns!



Großhirn

**Stammhirn**

Also...

***...macht es Sinn, beim Anderen für ein gutes Gefühl zu sorgen!***



## Small Talk – aber wie?

Dein Gegenüber in den Mittelpunkt stellen!

Wie?

Fragen stellen, worüber Dein Gegenüber

- gerne redet
- sich auskennt
- sich wohl fühlt
- stolz drauf ist

Nachfragen!

„Wow, wie haben Sie das gemacht...?“



**KÄRNTEN**

Villach  
Faaker See  
Ossiacher See

## Wie können wir sympathisch wirken?

- **FREUND**lichkeit
- Lächeln, Humor
- Stimme, Körpersprache
- Small Talk, Interesse zeigen
- Komplimente, Anerkennung
- Wertschätzung
- kleine Geschenke
- Danken
- mit Namen ansprechen





## Wer ist im Mittelpunkt?



**Dein Gegenüber!**

„...endlich jemand, der mich versteht!“  
„...die hört mir wenigstens zu!“  
„...mit der kann ich über alles reden!“

**KÄRNTEN**

Villach  
Faaker See  
Ossiacher See

Tipp 4:

**Sei sympathisch!**

**KÄRNTEN**

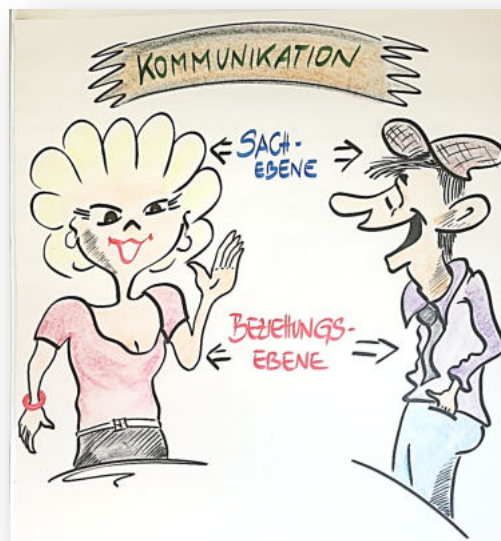
Villach  
Faaker See  
Ossiacher See

## Worauf sprechen alle Menschen gleich an?

**Lob**

**Wertschätzung**

**Anerkennung**



**„Die Liebe  
ist ein Gefühl oder eine Laune  
der Sympathie!“**

*Casanova*

**KÄRNTEN**

Villach  
Faaker See  
Ossiacher See

## Unsympathisch?



Wenn du willst, dass dir jemand nicht mehr  
unsympathisch ist, tue ihm Gutes, und du wirst sehen,  
dass er dir sympathisch wird!

(Jacinto Benavente)

**KÄRNTEN**

Villach  
Faaker See  
Ossiacher See

Tipp 5:

**Achte auf den ersten Eindruck!**

...weil Du hast nur die eine Möglichkeit!

**KÄRNTEN**

Villach  
Faaker See  
Ossiacher See

## Stufe 3 - Bedürfnisse

- **Was ist das Problem**, das Dein Gegenüber mit Deiner Hilfe lösen will?
- **Was** braucht er konkret?
- **Wie** stellt er sich das vor?
- **Wann** braucht er Deine Lösung?



Zauberwort:

**Warum?**

**Was will er damit erreichen?**

*Welche Wünsche haben Sie denn genau?*

*Wozu wollen Sie denn Ihren Urlaub nutzen?*

*Wie sind denn Ihre Vorstellungen?*

**„Wer fragt, der führt!“**



## Stufe 4 - Argumentieren

Zauberwort: „**nutzengetrieben**“

Nicht das Produkt beschreiben,  
sondern den **Vorteil** für den Kunden!



Brauchen Sie auch...

...weil damit haben Sie  
den Vorteil, dass...

Ist Ihnen auch wichtig, dass...

...weil das bringt Ihnen...

Legen Sie auch Wert auf...

...weil dadurch sind Sie...

**KÄRNTEN**

Villach  
Faaker See  
Ossiacher See



Um Deine Kunden zu erreichen...

**...musst Du beim Argumentieren ihr limbisches System ansprechen!**

Jeder Mensch hat einen bevorzugten Schlüsselreiz:

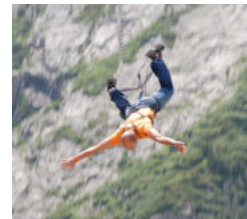
**Macht**



**Sicherheit**



**Erlebnis**



Wenn Sie seine  
Sehnsüchte **nicht** treffen...

...reden Sie aneinander vorbei!

„...die versteht mich nicht!“

„...die hört mir ja nicht einmal zu!“

**KÄRNTEN**

Villach  
Faaker See  
Ossiacher See

Tipp 6:

**Hör gut zu!**

Dein Gegenüber liefert Dir seine Argumente!

**KÄRNTEN**

Villach  
Faaker See  
Ossiacher See

## „Weichmacher“

eigentlich  
vielleicht  
eventuell  
unter Umständen  
ein bisschen  
relativ schön  
hätte, würde, wäre,  
könnte  
dürfte  
...

## „Powerwörter“

Ich empfehle...  
großartig  
großzügig  
richtig schön  
wunderbar  
perfekt  
spitze  
super  
toll  
Wahnsinn  
grandiose Aussicht  
...



## Stufe 5 – Der Preis ist heiß!



Cool bleiben!  
Kein Herumeiern, kein Zögern!  
Als Selbstverständlichkeit sehen



Preis nie „**nackt**“ nennen!



1. Einleitung

2. Preis

3. Nutzen



**„Zu teuer!“**



Womit vergleichen Sie?

Inwiefern zu teuer?

Wenn ich Sie richtig verstanden habe, ist Ihnen .... wichtig, oder?

**KÄRNTEN**

Villach  
Faaker See  
Ossiacher See

Tipp 7:

**Sei Dir bewusst, was Du wert bist!**

Sicherheit steckt an, Unsicherheit auch!

**KÄRNTEN**

Villach  
Faaker See  
Ossiacher See

## Stufe 6 – Einwände



„Gut, dass Sie das ansprechen...!“

„Gut, dass Sie mich dran erinnern, danke!“

„Danke, das ist noch ein ganz wichtiger Punkt...!“





## Stufe 7 – Den Sack zumachen

Dein Gegenüber...

1. ...will von sich aus
2. ...oder **braucht Unterstützung**

Passt das so für Sie?

Dann machen wir das so, ok?

Fein, dann schick ich Ihnen die Bestätigung, ok!

Gut, gibt's noch offene Fragen

bevor ich Ihnen die Bestätigung schicke?

**KÄRNTEN**

Villach  
Faaker See  
Ossiacher See

Tipp 8:

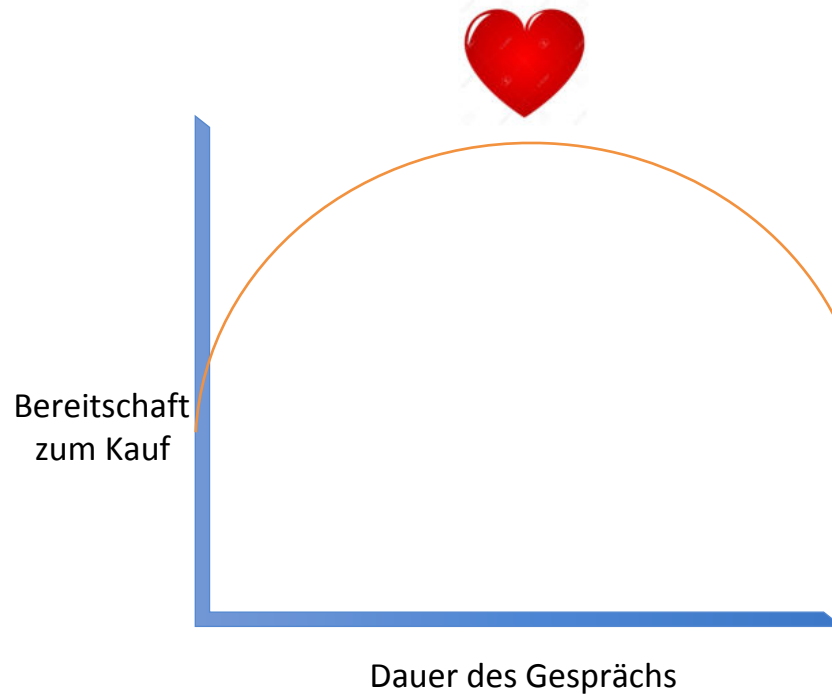
**Sei kein Weichei, mach es!**

Es gewinnt nicht der Stärkere, sondern der Schnellere!

**KÄRNTEN**

Villach  
Faaker See  
Ossiacher See

# Veränderung der Kaufbereitschaft



Tipp 9:

**Mach es!**

Wenn Du es nicht machst, macht´s ein anderer!

**KÄRNTEN**

Villach  
Faaker See  
Ossiacher See

## Stufe 8

### Ich-möchte-mit-Dir-alt-werden-Phase

- Kümmern
- „Vorsorgeuntersuchung“



Tipp 10:

**Bleib am Ball!**

**KÄRNTEN**

Villach  
Faaker See  
Ossiacher See

## Nützliche Handreichungen:

- Ist meine Einstellung ok? Wie geht's mir?
- Arbeitsplatz ruhig und aufgeräumt
- sieben Zwetschken beisammen haben
- Nichts essen oder kauen...
- Stimme „ölen“
- Blick nach oben, aufrecht sitzen
- setz Dich nicht unter Druck
- locker bleiben
- volle Konzentration auf den Gast
- ganz bewusst freundlich sein
- bewusst langsam und deutlich sprechen
- Gast immer wieder mit Namen ansprechen



- Notizen machen
- Fremdwörter und Weichmacher vermeiden
- Zauberwörter einbauen
- Gast als Freund und Chance sehen
- Danken für die Geduld bzw. Anruf
- Schwärmen vom eigenen Produkt
- Begeisterung und Sicherheit stecken an
- Unsicherheit auch!
- kurz halten – Zeit sparen
- bildhafte Sprache verwenden (Beispiele bringen)
- auf Stimmung des Anrufers achten und thematisieren
- auf Hintergrundgeräusche beim Anrufer achten
- Vereinbartes wiederholen und ok einholen
- herzlich bedanken und sich freuen!



**Alles Gute und viel Erfolg für Eure Umsetzung!**



**Hartwig Ganster, MAS**

Speaker – Trainer – Coach  
Sterneckstraße 43  
9020 Klagenfurt am Wörthersee

M: +43 699 10 555 233

E: [mutivator@hartwigganster.com](mailto:mutivator@hartwigganster.com)

W: [www.hartwigganster.com](http://www.hartwigganster.com)

F: [www.facebook.com/speakertrainercoach](https://www.facebook.com/speakertrainercoach)

des **MUTIVATOR**

