

KÖTER  
COACH

Super  
Berater



## Telefonkontakt

Bimmelimmelmimm! Der erste Telefonkontakt steht an.

Und schon hier machst Du den Eindruck professionell zu arbeiten und zeigst Deinen Kunden schon mal Deine Beratungskompetenz. Ebenso ist Deine Höflichkeit hier gefragt. Kleiner Tipp am Rande: Merk' Dir den Namen Deines neuen Kunden, oder schreibe ihn direkt mit, wenn er sich vorstellt. Solltest Du ihn nicht verstanden haben, frag direkt nach der Begrüßung nochmal nach.

Im Verlauf des Gespräches kannst Du diesen Menschen dann mit seinem Namen ansprechen. Das ist wesentlich persönlicher und fühlt sich gleich gut an für Deinen Kunden. Genauso geht's ihm übrigens eventuell mit seinem Hund. Wenn Du den Namen weißt, oder erfragt hast, dann nenn' auch den Hund beim Namen und vermeide ihn nur „den Hund“ zu nennen. Höflichkeit heißt übrigens **nicht**, dass Du Dich nicht durchsetzen darfst, wenn Du mit Worten überschwemmt wirst.

### Zu Höflichkeit gehört es:

- In Ruhe das Telefonat zu führen und nichts nebenbei zu machen.
- Den Kunden (und Hund) mit seinem Namen anzusprechen.
- Den Kunden oder sein Problem nicht zu bewerten oder etwas zu kritisieren.

### Zur Professionalität gehört es:

- Das Gespräch zu führen, also die Themen vorzugeben und konkret zu fragen oder zu erklären.
- Den Kunden zu unterbrechen, wenn er zu konkret wird und darauf hinzuweisen, dass Ihr im Erstgespräch viel Zeit für diese Fragen haben werdet und Euch dann in Ruhe darum kümmern werdet.
- Nur zu Zeiten an Dein Telefon zu gehen, an denen auch andere Menschen arbeiten.
- Die angesprochenen Themen oder Probleme nicht aufzugreifen und bereits Tipps zu geben, oder zu kritisieren.
- Am Ende auf die Stornierung des Termins hinzuweisen: „Falls Sie aus irgendeinem Grund absagen müssen, melden Sie sich bitte spätestens 24 Stunden vor dem Termin, weil ich ihn sonst trotzdem berechne. (Du kannst immer noch Kulanz zeigen, falls das Erstgespräch nicht stattfindet. Sollte es aber zu einem Training und mehreren Treffen kommen und dann zB. mal ein Termin vergessen werden, dann kannst Du daran erinnern, dass Du die Regel im Erstkontakt genannt hast und musst dann nicht spontan damit um die Ecke kommen, wenn das Kind schon in den Brunnen gefallen ist.)

Frage schon mit dem Hinweis „kurz“, oder „in Stichpunkten“ nach dem Problem. Danach kannst Du das Gehörte einmal kurz zusammen fassen:

“Ok, er zieht also an der Leine und er kann nicht alleine bleiben, richtig?“ Antwortet Dein Kunde mit „Ja“, dann gib ihm zu verstehen, dass Du das verstanden hast und im Erstgespräch noch viel konkreter fragen wirst. Steigt der Kunde direkt nochmal in die Erklärung ein, obwohl er bestätigt hat, dass Du es richtig verstanden hast, unterbrich ihn klar und sag ihm, dass Du ihn verstanden hast und das Ihr im Gespräch noch ganz genau darauf eingehen werdet und Du auch nochmal fragen wirst, wie es in den Einzelheiten aussieht. Deine Fragen sind in diesem Fall geschlossene Fragen, also möglichst so, dass der Kunde mit Ja oder Nein antworten kann, oder ihm eine Auswahl aus zwei Optionen vorgegeben wird. Bis auf die Frage nach dem Problem kannst Du das komplett durchziehen. „Lieber Vormittags, oder Nachmittags?“ „Kommen Sie alleine, oder bringen Sie jemanden mit?“

Der Kunde ist vielleicht aufgeregt, in freudiger Erwartung, oder auch misstrauisch oder peinlich berührt. Deswegen ist es besonders hilfreich, wenn Du hier ganz klar das Gespräch führst. Du kannst direkt die Fragen beantworten, die ganz normalerweise immer wieder gefragt werden, noch bevor sie sie fragen. Nachdem Du einmal kurz gesagt hast was Dein Kunde bei Dir bekommen kann und wie viel es kostet, kannst Du auch nochmal konkret fragen, ob er einen Termin möchte. Immerhin weiß er jetzt erst, was er überhaupt bekommen könnte und darf die Chance bekommen eine Entscheidung zu treffen. Du vermeidest eventuelle Missverständnisse direkt, denn wenn Dein Kunde vielleicht gedacht hat, dass ihr direkt in ein Training und Vermitteln von Techniken einsteigt, weiß er nun, dass Du an diesem Termin „nur“ mit ihm sprechen und Fragen stellen wirst, um Dir ein gutes Bild schaffen zu können und dann zu entscheiden, welche Trainingsschritte überhaupt sinnvoll sind.

Zusätzlich machst Du damit ganz nebenbei noch etwas klar: Dein Kunde trifft hier ganz offiziell und ausgesprochen eine Entscheidung. Das stärkt ihn in seiner Selbstständigkeit und macht ihn direkt selbstwirksam.

Also, was gehört dazu, was soll Dein Kunde wissen:

- Was bekommt der Kunde? (Einzelstunde, Gruppe zu welchen Bedingungen/Kosten)
- Wo trifft Ihr Euch? (genauer Ort und Parkmöglichkeiten, soll der Kunde warten, klingeln usw?)
- Was müssen sie mitbringen? (Leine, Hund, Leckerlis oder Impfpass, was immer Du brauchst)
- Wie sollen sie sich verhalten? (Hund im Auto lassen, an der Leine lassen, oder ähnliches)
- Was passiert ganz grob in der ersten Stunde? (Erstgespräch, Fragen und Beobachtung)
- Wie viel kostet die Stunde und wie läuft es mit der Bezahlung ?
- Wie sind die Stornierungsbedingungen? (bis wann muss abgesagt werden)
- Kontaktdaten für Rückfragen!

So und nun zu Deine Liste. Du kannst sie Dir auch ausdrucken und in Deine Handyhülle kleben, oder neben Dein Telefon legen:

- 
- Hallo Frau/Herr (Name mitschreiben)
  - Worum geht es in kurzen Worten?
  - Das biete ich ihnen an (Trainingsstunde + Preis)
  - Möchten Sie einen Termin?
  - Kommen sie alleine, oder mehrere?
  - Vormittags oder nachmittags?
  - Konkreten Termin vorschlagen
  - Treffpunkt nennen
  - Ablauf kurz erklären
  - Verhaltensregeln nennen
  - Nummer für Rückfragen
  - Stornierungsregeln