



Grundlagenwissen

Bloßer Telefondienst oder Vertrieb? Wie arbeitet derzeit Ihr deutsch-französisches Team?

März 2021

Immer wieder bin ich überrascht, wie viel Vertriebspotential im telefonischen Innendienst eines Unternehmens steckt, und wie wenig es doch ausgeschöpft wird.

In unseren Workshops stelle ich den Vertriebsmitarbeitern der Unternehmen sowohl in Deutschland als auch in Frankreich die Frage: „Wie führt Ihr heute Euren Vertrieb am Telefon durch?“. Egal in welcher Branche lautet die Antwort immer wieder gleich: „Der Kunde ruft an und ich nehme seine Bestellung auf“.

Doch ist das wirklich Vertrieb? Wird so Interesse am Kunden gezeigt? Wenn ich mich für mein Gegenüber interessiere, ist es dann nicht wichtig, ihm **Fragen zu stellen, zu hören** welchen **zusätzlichen Bedarf** er womöglich hat, welche Projekte demnächst bei ihm anstehen etc., um ihm anschließend zu seiner bestehenden Bestellung ein weiteres und vor allem **passendes Produkt aus meiner Produktpalette anzubieten**? Das ist Service Plus! **Sich für den Kunden zu interessieren und ein bedarfsgerechtes Cross-Selling durchzuführen.**

Es ist Irrsinn zu glauben, dass der Kunde unsere gesamte Produktpalette kennt und dass der Zusatzverkauf am Telefon eine „Drückermentalität“ sei. Hand aufs Herz, wer von uns kennt, egal ob privat oder beruflich, das komplette Produktspektrum einer unserer Anbieter? Keiner! Nehme ich es meinem Metzger am Wochenende übel, wenn er mir zusätzlich zu meinem Einkauf für meine Grillparty ein passendes Chili-Würstchen anbietet? Nein, ich nenne es ein **Service Plus** und finde ihn dabei sogar aufmerksam!

Ist es dann nicht als Vertriebler meine Pflicht, unsere Produkte zu präsentieren? Doch wie machen wir das am besten? Indem wir unserem Kunden wie Streusalz die gesamte Produktpalette am Telefon präsentieren? Nein! Sondern vielmehr indem wir uns für ihn interessieren und erfragen, wo sein Bedarf liegt, um dann das **passende Service Plus Produkt** anzubieten.

Ein weiterer Vertriebsaspekt, der mir immer wieder auffällt, ist die **Kundenbindung, die Beziehung zu unserem Kunden**. Den gleichen Vertrieblern stelle ich in den Workshops die Frage: „Wann habt Ihr das letzte Mal den **aktiven Telefonkontakt** zu Euren Kunden oder potenziellen Kunden gesucht?“.



CBC Communication & Business Consulting GmbH
Göbenstraße 35
D-66117 Saarbrücken

+49 (0) 152 09 80 07 22
cbc@ffu.eu
www.cbc-partner.com



Die Reaktionen sind fast immer identisch, man schaut nach unten, antwortet gar nicht oder ganz leise... Ja, es **steckt Vertriebspotential in den ausgehenden Anrufen!** Ich habe hier die Möglichkeit, **die Beziehung zu meinem Kunden zu festigen und vertrieblich aktiv zu werden!** Tatsache ist: „Ich kaufe lieber von Menschen, die ich „kenne“ und die mir sympathisch sind, als von Menschen, die mir fremd und unsympathisch sind!“.

Mit dem Vertrieb ist wie mit der Liebe! Warte ich darauf, dass der Kunde sich meldet, verliert er irgendwann das Interesse an mir und findet Gefallen an einem anderen Anbieter. Doch schenke ich ihm in eingehenden Gesprächen meine Aufmerksamkeit und zeige ihm mein Interesse, indem ich ihn aktiv anrufe, erhöhe ich meine Vertriebsaktivität und festige unsere Beziehung.

Sollten auch Sie Interesse an Vertriebsstrainings für Ihren Innen- oder Außendienst haben, stehen wir Ihnen sehr gerne zur Verfügung.

**Ihre deutschsprachige
Ansprechpartnerin:**



Sandrine Boutez
Geschäftsführerin

boutez@ffu.eu
+49 (0) 176 64 93 05 56



**CBC Communication &
Business Consulting GmbH**
Göbenstraße 35
D-66117 Saarbrücken

+49 (0) 152 09 80 07 22
cbc@ffu.eu
www.cbc-partner.com