



Der Tipp des Monats August 2010

Autor: Klaus Steinseifer

Magische Sätze und die Erfolgskiller

Warum gehen Sie immer noch unvorbereitet in ein Gespräch, warum telefonieren Sie ohne jegliche Gesprächsvorbereitung?

Die meisten Kunden werden im ersten Anlauf schon vor den Kopf gestoßen, weil keine Zeit dafür da ist, ein Gespräch zu durchdenken und mit Stichpunkten zum gewünschten Gesprächsverlauf und zu eventuellen Einwandbehandlungen vorzubereiten.

Verzichten Sie auf den Erfolgskiller durch unvorbereitete Gespräche und legen Sie sich Ihre Gesprächs-Checkliste an:

- Wann rufe ich am besten bei meinem Gesprächspartner an?
Notieren Sie sich die Uhrzeit in Ihrem Tagesplan!
- Was soll das Ziel dieses Gespräches sein?
Schreiben Sie sich Ihr gewünschtes Gesprächsziel auf!
Gehen Sie das Gespräch unter diesem Gesichtspunkt gedanklich durch und machen Sie sich Ihre Notizen dazu!
- Welche Einwände könnte mein Gesprächspartner aufführen?
Schreiben Sie sich diese Einwände auf und finden Sie die richtigen Sätze für Ihre Einwand-Behandlung!
- Muss ein Termin vereinbart werden?
Stellen Sie drei Termine zur Verfügung, die Sie Ihrem Gesprächspartner vorschlagen können!

Wenn Sie sich an die Gesprächsvorbereitungsregeln halten, werden Sie feststellen, dass Ihre Gespräche effektiver und erfolgreicher für Sie verlaufen.

Und hier gebe ich Ihnen noch fünf magische Sätze mit auf den Weg, die Ihre Gesprächspartner gerne hören:

- Ich kümmere mich um Sie!
- Ich übernehme die volle Verantwortung dafür!
- Wir möchten den Auftrag von Ihnen bekommen!
- Danke, dass Sie an uns gedacht haben!
- Betrachten Sie es als erledigt!

Vermeiden Sie diese Aussage und sagen Sie stattdessen:

Ich weiß es nicht!

Ich werde es für Sie herausfinden!

Nein!

Was ich für Sie tun kann ist ...

Das gehört nicht zu meinen Aufgaben!

Dieser Kollege kann Ihnen damit weiterhelfen!

Das ist nicht meine Schuld!

Wir wollen mal sehen, was wir da machen können!

Sie wollen es wann haben?

Ich werde mir die größte Mühe geben!

Beruhigen Sie sich!

Es tut mir leid!

Ich habe jetzt keine Zeit!

Ich bin gleich für Sie da!

Bitte rufen Sie mich zurück!

Ich rufe Sie zurück!

Ergänzen Sie Ihre magischen Sätze mit denen Sie bei Ihren Gesprächspartnern schon gepunktet haben auf Ihrer Gesprächsliste. Sie wissen ja, was man einmal aufgeschrieben hat, geht leichter ins Gedächtnis.

Autor und Herausgeber



Klaus Steinseifer

Ausführliche Informationen über unsere Qualifizierungsarbeit in der modernen, zukunftsorientierten und nachhaltig erfolgreichen Unternehmensentwicklung und Unternehmensführung finden Sie unter www.steinseifer.com.

So erreichen Sie mich:

Telefon +49 (0)174 2493577

Mail klaus.steinseifer@steinseifer.com

Impressum

www.steinseifer.com/impressum

Der Steini®

ist urheberrechtlich geschützt



Die Steinseifer-Seminare
Management im Handwerk.