

## Kundenorientierung – überzeugend und souverän telefonieren



Sprich, damit ich Dich sehe.

Ihr Partner für  
Stimm- und Sprechtraining,  
Führungskommunikation und  
Work-Life-Strategie

### Lesen Sie heute:

- Zitate des Monats
- Tipps des Monats
- PARLA®-Buchtipps
- PARLA®-Artikel zum Thema
- PARLA®-Seminare zum Thema
- Kurioses & Interessantes

### Liebe Leserin, lieber Leser, ...

Sie kennen die Situation: Sie haben sich für Ihr Telefonat mit Ihrem Kunden einen Leitfaden zurechtgelegt und Ihre Ziele definiert. Nun ist es an der Zeit, Ihre Vorhaben in die Tat umzusetzen und zum Telefonhörer zu greifen. Oft geschieht dies mit einem unguuten oder gar mulmigen Gefühl – das muss nicht sein!

Natürlich gibt es kein Patentrezept zur Steigerung der Kundenorientierung. Um Kundenorientierung methodisch erfolgreich im Unternehmen zu implementieren, bedarf es einer übergeordneten Gesamtkonzeption, in die die einzelnen Bausteine der Kundenorientierung integriert werden, um eine Verbindung zwischen den einzelnen Maßnahmen sicherzustellen.

Erste Anregungen finden Sie in diesem Newsletter.

Spannende Einblicke und ein erfolgreiches und effektives Telefonieren wünscht Ihnen



Ihre Anja Oser  
Inhaberin PARLA®

### Zitate des Monats



**Im Leben eines jeden Büromenschen gibt es drei einschneidende Ereignisse: Erstens einen Wechsel des Vorgesetzten, zweitens den Tod der Topfpflanze und drittens eine neue Telefonanlage.**

Christian Ankowitsch (1959- ), österreichischer Journalist und Schriftsteller



Kommentar zum ersten Telefon 1877:

**Eine erstaunliche Erfindung. Aber wer sollte sie jemals benutzen wollen?**

Rutherford B. Hayes (1822–1893), ehemaliger US-Präsident

**Tipps des Monats: Telefon – wie Sie ein gutes Gesprächsklima aufbauen**

Die menschliche Stimme ist der Spiegel der Seele und lässt auf die Stimmung der Person schließen. Um den Gesprächspartner zu überzeugen, ist es deshalb wichtig, die richtige innere Einstellung zum Telefonieren zu finden.

*Innere Einstellung und Selbstverständnis zum Telefonieren*

- Bereiten Sie sich auf das Gespräch vor und trainieren Sie Ihren Stimm- und Sprechapparat durch Summen, Kaune, Gähnen, Tönen oder Singen
- Das Telefonieren muss Ihnen Spaß bzw. Freude bereiten, denn das vermitteln Sie Ihrem Kunden dann unbewusst im Gespräch und dieser honoriert das auch
- Kritik und Ablehnung bzw. Absagen des Kunden nehmen Sie nicht persönlich, weil Sie auch nicht persönlich gemeint sind
- Sprechen Sie Ihren Gesprächspartner mindestens zu Beginn und Ende eines Gesprächs mit dem Namen an – so fühlt er sich respektiert und geschmeichelt

Selbstverständlich ist es auch wichtig, seine Rhetorik so einzusetzen, dass sich Ihr Gesprächspartner wohlfühlt und Ihnen gerne zuhört.

*Sprachstil*

- Klare und einfache Formulierungen
- Sprechen Sie in kurzen Sätzen und senken Sie Ihre Stimme am Ende eines Gedankens – das wirkt bestimmt und überzeugend
- Passen Sie sich an die Ausdrucksweise des Gesprächspartners an (akademische oder Vertriebsprache, langsame oder schnelle Sprechgeschwindigkeit)
- Aktives Zuhören durch Gesprächsverstärker wie „mmhm“ oder „ja“
- Stellen Sie Ihrem Gesprächspartner zwischendurch Rückfragen zu dem Gesagten oder wiederholen Sie seine Aussagen – Sie signalisieren ihm dadurch, dass Sie ihm aufmerksam und interessiert folgen
- Ausstrahlen von Ruhe und Kompetenz durch ein Lächeln in der Stimme und durch Ihre Körperhaltung – sitzen Sie entspannt oder agieren Sie interessiert am Tisch sitzend
- Formulieren Sie positiv! Statt Ihren Gesprächspartner mit „Dafür bin ich nicht zuständig“ abzuweisen, können Sie ihm mit „Wenn Sie mir einen kurzen Hinweis auf Ihr Anliegen geben, kann ich Sie gezielt weiterverbinden“ entgegenkommen
- Pausen erhöhen die Spannung, machen neugierig und aufmerksam. Besonders vor oder nach Wichtigem erhöhen sie die Bedeutung und machen den Inhalt eindringlicher (Spannungs- und Wirkungspause)
- Emotionale Teilnahme bekunden und ab und zu das bisherige Gespräch zusammenfassen (Paraphasieren)



**Also packen wir's an und machen Deutschland zu einem kundenorientierten Telefonparadies!**

## PARLA®-Buchtipps

Hier finden Sie interessante Publikationen ausgewählter Verlage zum Thema „Kundenorientiert telefonieren“.

Heute stellen wir Ihnen folgende Bücher vor:

- **Bei Anruf Erfolg: Das Telefon-Powertraining für Manager und Verkäufer**
- **Maximale Telefonpower. Mit Intuition und Empathie mehr Erfolg im Kundenkontakt**
- **Bei Anruf Termin: Telefonisch neue Kunden akquirieren**
- **Beschwerdemanagement: Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe**
- **Kundenorientierung. Bausteine für ein exzellentes Customer Relationship Management (CRM)**

Die einzelne Buchrezension finden Sie hier: [Lesen Sie hier weiter...](#)

## Artikel: Kundenorientierung – überzeugend und souverän telefonieren

Das zentrale Ziel der Kundenorientierung ist die Sicherstellung profitabler Kundenbeziehungen. Dieses Ziel kann nur durch eine Orientierung an den individuellen Wünschen und Bedürfnissen der Kunden (vor allem der identifizierten Zielkunden) realisiert werden



Um am Markt erfolgreich zu agieren, genügt es nicht mehr, den Managementfokus auf die Kundenzufriedenheit auszurichten, denn zufriedene Kunden wechseln heute schneller denn je ihren Anbieter.

Es gilt also, die Strategie zur Verbesserung der Kundenorientierung in aktionsfähige Handlungen umzusetzen.

Joachim Wunderlich  
Vertriebsleiter PARLA®

[Lesen Sie hier mehr ...](#)

## Seminarprogramm 2008 (Auswahl)

17. – 18.09.2008: Systematische Neukundengewinnung	<a href="#">Online-Anmeldung</a>	Heidelberg
06. – 07.10.2008: Spontan und souverän re-agieren	<a href="#">Online-Anmeldung</a>	Offenbach
31.10.2008: Kundenrückgewinnung	<a href="#">Online-Anmeldung</a>	Heidelberg
01. – 02.12.2008: Erfolgsfaktor Stimme	<a href="#">Online-Anmeldung</a>	Heidelberg
05.12.2008: Im Verkaufsgespräch überzeugen	<a href="#">Online-Anmeldung</a>	Heidelberg

## Systematische Neukundengewinnung

### Praxistaugliche Techniken der Akquise effektiv einsetzen

#### Ziele

Nicht nur in Zeiten stagnierender Märkte ist die systematische Neukundengewinnung eine der wichtigsten unternehmerischen Herausforderungen. Auch aufgrund der natürlichen Fluktuation Ihrer Kunden sind Sie immer auf neue Kunden angewiesen.

Aber gerade das Thema Kaltakquisition ist bei vielen Existenzgründern und auch erfolgreichen Verkäufern mit Ängsten und Hemmungen besetzt.

#### Ihr Nutzen

In diesem Training entwickeln und verfeinern die Teilnehmer ein fundiertes Handwerkszeug, mit dem es ihnen leicht fallen wird, neue Kunden zu akquirieren und weitere Umsatzpotenziale zu erschließen.

Hierzu vermittelt das Training ein effektives Know-How aus Techniken und Kniffen in Sachen Kaltakquise und der Neukundengewinnung.

#### Inhalte

- Ausgangssituation zur strategischen Neukundengewinnung – in welche Kunden sollten Sie investieren
- Strategische Zielsetzungen – Push-Strategie oder Pull-Strategie
- Bestandskunden-Analyse – wo haben Sie Ihre Akquisitionsstärke für die Gewinnung potenziell starker Kunden
- Der passende Akquisitions-Mix für Ihre Zielkunden und Ihre Produkte
- Anforderungen an die Führung - Von der Zielvereinbarung bis zu Führungsstandards
- Anforderungen an die Verkäufer – Integration in die Vertriebsarbeit
- Attraktive Instrumente der Kundenansprache für Ihre Akquisitions- und Vertriebsaktivitäten; Tipps & Trigger für Ihren Markterfolg
- Erarbeitung eines individuellen Akquisitions-Umsetzungsplans

#### Methoden

Live-Übungen mit intensivem Einzel-Feedback, systematische und sofort umsetzbare Inputs durch den Trainer, Erarbeitung im Plenum, Diskussion, praxisbezogene Übungen zu den Inhalten, Einzel- und Gruppenarbeit, Training am eigenen Konzept.

#### Seminarleiter

Joachim Wunderlich, Prozessbegleiter mit mySAP® HR

- geb. 1971, seit über 6 Jahren Trainer für Führungskräfte, gewerbliche Mitarbeiter und Vertriebsmitarbeiter
- Weiterbildung zum Prozess- und Organisationsberater mit mySAP® HR
- Studium der Pädagogik, EFQM-Assessor, Verkaufs-Auditor und Projektmanager von über 1.200 nationalen und internationalen Verkäuferqualifizierungen, Gebietsverkäufer im Direktvertrieb
- Arbeitskreisleiter der Arge Führung bei „Das Demographie Netzwerk e.V.“ (DDN)

#### Leistungen

- Teilnehmerunterlage, Tagungsgetränke  
Pausenverpflegung und Mittagessen

#### Preis

- 850,00 EUR zzgl. MwSt.

[Melden Sie sich hier gleich online an...](#)

Bei Fragen und Wünschen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung

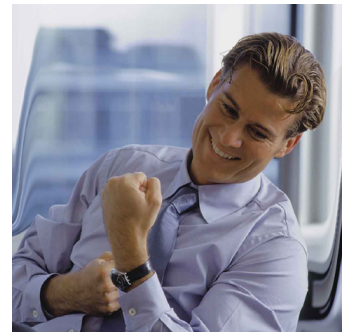
- per Telefon unter 06221 58 58 40

- per E-Mail unter [info@parla.de](mailto:info@parla.de)

**Kurioses & Interessantes**

Macht Erfolg wirklich sexy? Studenten der Tufts University im amerikanischen Medford reichte jedenfalls ein Blick ins Gesicht eines ihnen unbekanntes Firmenchefts, um mit erstaunlicher Treffsicherheit sagen zu können, ob der Betreffende ein erfolgreiches Unternehmen führt oder eben nicht.

Als möglicher Grund wurde angeführt, dass sich die Personen über Jahre hinweg den Gesichtsausdruck eines erfolgreichen Chefts aneignen. Hinzu kommt, dass gewisse Gesichtszüge als Zeichen für bestimmte Charaktereigenschaften wahrgenommen werden.



Das Human-Computer-Interaction Institute in Pittsburgh hat kürzlich eine elektronische Vorzimmerdame entwickelt. Dank eines Mikrofons und der Computerdaten erkennt die Software, ob jemand gerade mit einem Kollegen diskutiert, mit einem wichtigen Dokument beschäftigt ist oder im Internet surft. Dementsprechend werden E-Mails, Telefonanrufe oder Kurznachrichten entweder durchgelassen oder abgeblockt. Bisher ist die Technik jedoch nur auf einen Spezialberuf zugeschnitten: Programmierer.

Damit der Wächter auch für andere Berufe funktioniert, muss er ähnlich einer Spracherkennungssoftware, „trainiert“ werden. Bleibt die Frage, ob in das Gerät auch eine Kaffeemaschine integriert ist...

Leseurlaub gefällig? Sie haben genug von den Fachbüchern, die Sie für Ihren Job lesen müssen und wollen endlich mal wieder einen Roman in die Hand nehmen? Nichts einfacher als das! Für Lesefreunde gibt es nun ein neues Hotelkonzept aus Österreich: die sogenannten Bibliotels.

Das sind Beherbergungsstätten, in denen der Gast Bibliotheken, Lesemöbel und -lampen, sowie jede Menge Lesestoff vorfindet. Bei der Zimmerreservierung können Sie bereits ein Wunschbuch mitbuchen, das bei Ihrer Ankunft im Zimmer für Sie bereitliegt. Nähere Infos finden Sie unter [www.bibliotels.com](http://www.bibliotels.com).



## Ihr Feedback & Interesse

Wir möchten Sie mit unserem Newsletter und Know-how zukünftig noch gezielter in Ihrem Berufsalltag unterstützen

Dafür benötigen wir Ihre Hilfe. Wir freuen uns sehr, wenn Sie die Möglichkeit nutzen, uns Ihre Wünsche und Interessen zu nennen, damit Sie noch mehr von unserem Leistungsangebot profitieren können.

Ihre Rückmeldungen werden bei uns selbstverständlich anonym ausgewertet.

Senden Sie uns bitte Ihre Rückmeldungen und Anregungen einfach...

- per Fax an +49 6221 48 40 57
- per E-Mail an meine E-Mail-Adresse [aoser@parla.de](mailto:aoser@parla.de)

### Ich möchte gerne Informationen zu ...

- TOP-Führungskräfte-Coaching
- Rhetorik-Zertifikat (DGSS)
- PARLA®-Seminarüberblick
- PARLA®-Leistungsüberblick
- PARLA®-Unternehmensbroschüre

### Newsletter-Feedback

- Ihr Newsletter gefällt mir, weiter so!
- Ich wünsche mir ...

---

---

---

---

---

- Ja, ich möchte telefonisch beraten werden.

Bitte rufen Sie mich an, vorzugsweise am \_\_\_\_\_  
Datum, Uhrzeit

- Ja, ich möchte einen persönlichen Gesprächstermin vereinbaren.

Bitte bestätigen Sie den Termin am \_\_\_\_\_  
Datum, Uhrzeit

## Impressum

PARLA® - Ihr Partner für Stimm- und Sprechtraining, Führungskommunikation und Work-Life-Strategie, Bahnhofstraße 51, 69115 Heidelberg, Telefon: 06221/ 58 58 40, Fax: 06221/ 48 40 57, E-Mail: [info@parla.de](mailto:info@parla.de), Internet: [www.parla.de](http://www.parla.de)

- Sie möchten den Newsletter weiterempfehlen? Herzlichen Dank!
- Sie wollen sich neu zum [Newsletter anmelden](#)? Hier geht es!
- Sie wollen den [Newsletter abbestellen](#)? Schade.
- Sie haben Fragen und Anregungen? E-Mail an: [aoser@parla.de](mailto:aoser@parla.de)

### Redaktion Anja Oser



Ihre Anja Oser  
Inhaberin PARLA®