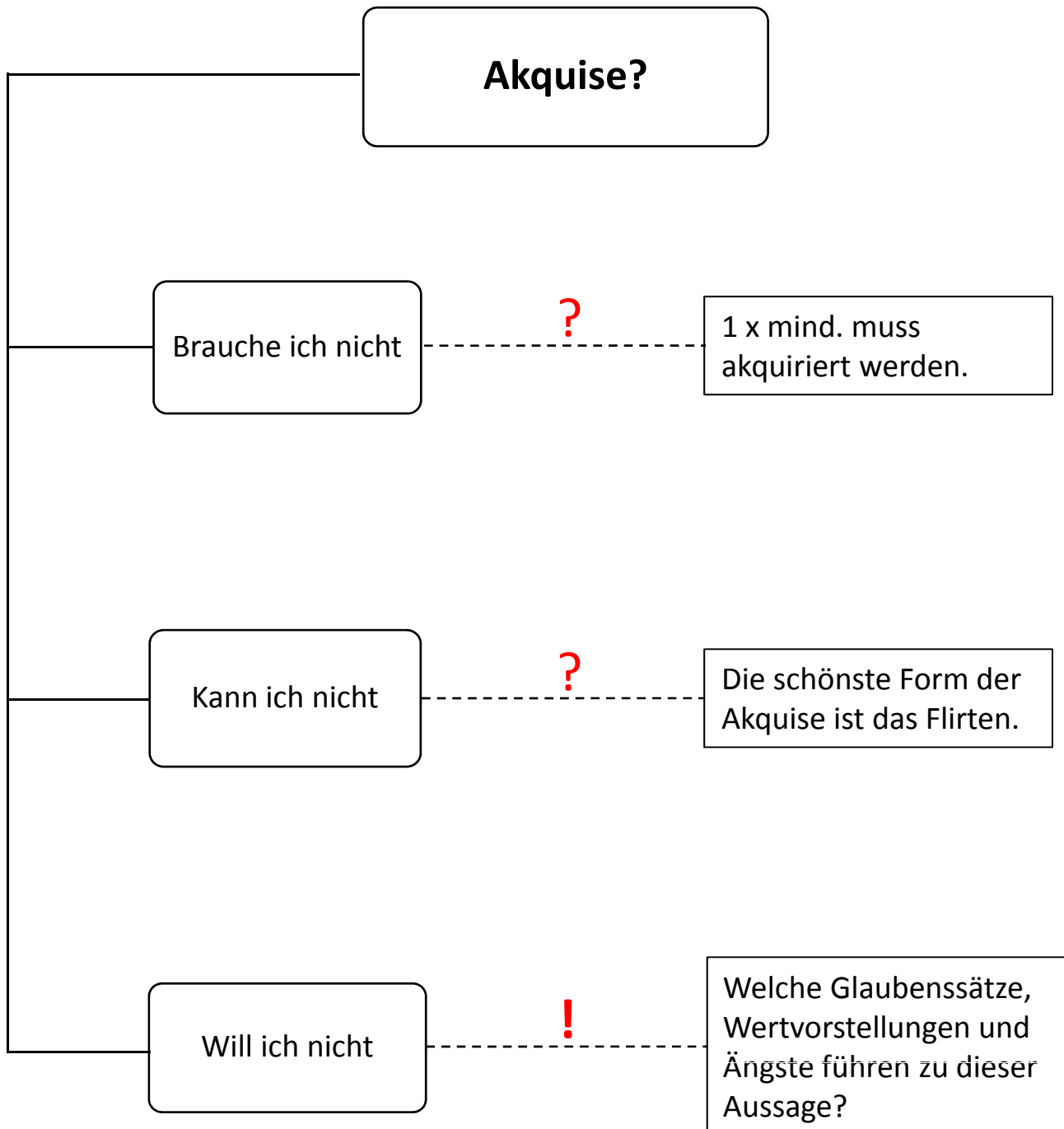


# Akquise – Wie spreche ich Kunden an?

Impulsreferat 08. Dezember 2010

Startnetz – Reutlingen

Petra Steinbach



## Akquise – Wie spreche ich Kunden an?

### Definition Wikipedia:

Als **Akquise** bzw. **Akquisition** (lat. *ad quaerere*, zu *acquirere* „erwerben“) werden alle Maßnahmen der Kundengewinnung durch persönliche Verkaufsgespräche im Rahmen des Direktverkaufs bezeichnet.

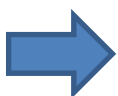
**Gute Akquise zeichnet sich durch ein durchdachtes, systematisches und zielorientierte Vorgehen aus, das zu einer langfristigen Kundenbindung führt.**

### Akquisemöglichkeiten:

Telefonakquise  
 Persönliches Gespräch  
 Messen/Veranstaltungen  
 E-Mails/Newsletter/Flyer  
 Anschreiben  
 Networking  
 Empfehlungen  
 Radio/Fernsehen

### Akquisearten:

Kaltakquise  
 Warmakquise  
 Pushmethode  
 Pullmethode



Auswahl und Mischung von Maßnahmen richtet sich nach Zielsetzung, Zielkunde und Angebot

## Besondere Situation – Start nach Existenzgründung

### Herausforderungen:

- Keine Referenzen
- Geringe Bekanntheit/Vertrauen
- Geringe finanzielle Ressourcen
- Wenig Mitarbeiter/Innen
- Organisation und Netzwerke im Aufbau
- Keine Sicherheit in der Planung/Erfahrungswissen fehlt

**Durch die enorme Komplexität in der Gründungssituation werden häufig die elementaren Marketing- und Vertriebsaufgaben vernachlässigt.**

### 10 Probleme bei der Kundengewinnung:

#### Zeitlich:

- Anlaufzeit falsch kalkuliert
- Angebot zu früh

#### Konzeptionell:

- Unzureichendes Marketingkonzept
- Kein Geld für Marketing
- Falsche Kundensuche
- Falsche Personalentwicklung

#### Organisatorisch:

- Verkauf vernachlässigt
- Zu intensive Kundensuche
- Kundenakquise blockiert
- Schlechte Arbeitsergebnisse durch Überforderung

## Was ist ein Kunde?

### **Zitat Peter Ebeling:**

Ein Kunde ist ein Mensch, der uns seine Sorgen und Wünsche anvertraut. Es ist unsere Aufgabe, seine Sorgen zu mindern und seine Wünsche zu erfüllen. Zu seinem Vorteil und unserem Nutzen.

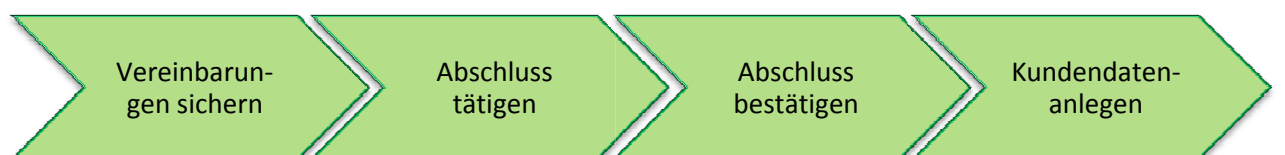
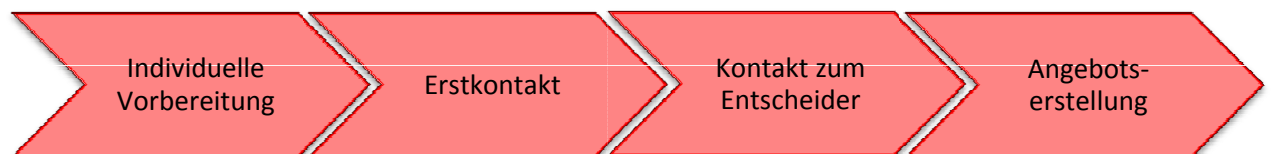
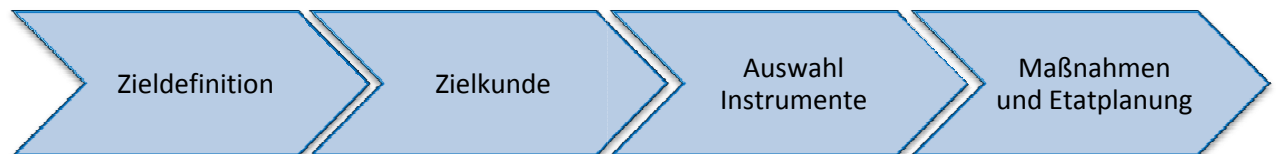
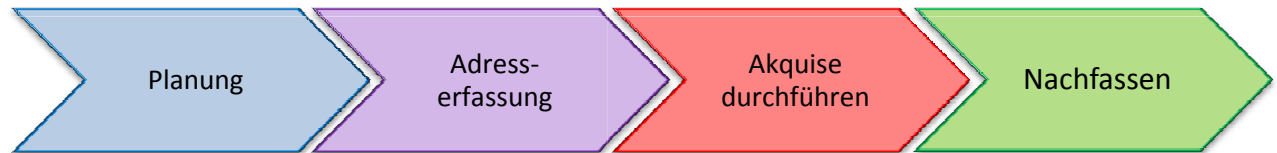
### **Grundbedürfnis des Kunden:**

- Sicherheit
- Anerkennung
- Selbstbestimmung
- Kontakt
- Zufriedenheit/Glück

### **Aspekte der Kundenansprache:**

- Nutzenargumentation
- Vertrauen schaffen/Zuverlässigkeit
- Aktives Zuhören
- Fragetechnik
- Einwände behandeln

## Phasen des Akquiseprozesses



## Telefonakquise - der schnellste Weg zum Kunden

### Gut geeignet für:

- Kontaktaufnahme
- Adressenqualifizierung
- Kontaktvertiefung/Nachfassen

+

- Schnelle Kontaktmöglichkeit
- Ohne großen Aufwand einsetzbar
- Kostengünstig
- Dialog/direktes Feedback

-

- Erfordert professionelle Durchführung

### Reduzierung auf die verbale Kommunikation:

- 87 % Stimme
- 13 % Wortwahl
  
- Deutliche Aussprache
- Angemessene Lautstärke
- Angemessenes Tempo
- Betonung

Quelle: Hartwig

# Telefongespräch mit potentiellen Kunden

## **Vor dem Telefonieren:**

- Klare Zielsetzung
- Fester Termin und Zeitrahmen
- Richtiger Zeitpunkt
- Sich inhaltlich individuell vorbereiten
- Sich auf das Gespräch einstimmen
- Einen Gesprächsaufhänger parat haben
- Nötige Unterlagen parat haben

## **Einstieg:**

- Freundliche Begrüßung
- Kurzvorstellung: Unternehmen, Person, Leistung
- Grund des Anrufs: „Gesprächsaufhänger“

## **Gespräch:**

- Situation analysieren, W-Fragen stellen und zuhören
- Angebot vorstellen und präzisieren
- Einwände ausräumen
- Sich Notizen machen

## **Abschluss:**

- Konkrete Vereinbarung treffen: Termin, ...
- Zusammenfassung der Ergebnisse
- „Dank an das Gegenüber“
- Höfliche Verabschiedung

## Vertriebsstruktur-Optimierung Beratung | Seminare | Training



Petra Elisabeth Steinbach  
Jahrgang 1964

petra steinbach consulting  
Speckstr.4  
72144 Dusslingen

Tel 07072 505641  
Fax 07072 505642  
Mobil 01515 7966717

info@p-s-consulting.de  
www.p-s-consulting.de

USt-Id: DE 267319701

### Tätigkeitsbereich

- Beratung im gesamten Vertriebsprozess, Vertriebsmanagement und Controlling
- Konzeption von Vertriebsmaßnahmen und Strukturoptimierungen
- Schulungen und Training-on-the-Job für Verkaufsinnen- und Außendienstmitarbeiter

### Erfahrungen

- Vertriebsleiterin in mittelständischen wie auch in internationalen Großunternehmen
- Schulungen für Mitarbeiter, internationale Kunden und Handelspartner im Bereich Vertrieb
- Vertriebsmanagement, -controlling und Marketing
- Strategien für den zielgerichteten Auf- und Ausbau von europäischen Marktpositionen
- Kundenbeziehungsmanagement und Qualitätsmanagement

### Auslandsaufenthalte

- Belgien, Chemische Industrie
- Südafrika, Textilindustrie
- Frankreich, Behandlung von Industrierwasser

### Sprachen

- Deutsch, Muttersprache
- Englisch, verhandlungssicher
- Französisch, verhandlungssicher
- Niederländisch, Grundkenntnisse

### Ausbildung / Qualifikation

- Diplom-Ingenieurin (FH), Fachhochschule für Technik und Wirtschaft Reutlingen
- Zertifizierte Vertriebsleiterin, DLS Cooperation Akademie
- Produktmanager, RKW Baden-Württemberg
- Projektmanagementfachfrau, Loquenz BDU
- EOQ Quality Systems Manager, European Organization for Quality

Ich freue mich auf eine Zusammenarbeit mit Ihnen!

Herzliche Grüße