

Wie Du das Reptiliengehirn Deines Kunden ansprichst

Filter	Tipps
Wer ist es?	Artikulare Deinen Namen so, dass man ihn verstehen kann. Langsam, klar und deutlich.
Wie lange dauert es?	Steige ein mit: „Darf ich gleich zum Punkt kommen?“ oder ähnlichem.
	Beende eine Terminvereinbarung mit einer klaren Formulierung des Ziel- und Zeitrahmens: „Bitte planen Sie 30 Minuten Zeit ein, danach haben Sie einen guten Überblick ...“
Kann ich vertrauen oder muss ich mich schützen? Handelt der Anrufer in meinem Interesse?	Beende Deine telefonische Meldung mit einer zweiten Begrüßung, auf die der Kunde antworten kann. „Guten Tag, Frau Kunde! Hier ist Vorname Nachname von der XY AG. Ich grüße Sie!“
	Formuliere Deinen Namen und wichtige Aussagen mit der Stimmführung am Satzende nach unten, das wirkt vertrauensvoll.
	Mach Pausen und hör aufmerksam zu.
	Reagiere auf die Aussagen Deiner Kunden. Erkenne die Werte Deiner Kunden und paraphrasiere sie, so dass der Kunde mitbekommt, dass Du ihn verstanden hast. „Ich höre heraus, dass Ihnen ... wichtig ist.“ „Es kommt Ihnen dabei auf ... an.“ „Verstehe, Ihnen liegt am Herzen, dass ...“
	Sei auf Einwände vorbereitet und spiegle Deinem Kunden die dahinter befindlichen Werte zurück.
	Sei natürlich, locker und charmant, lies um Himmelswillen niemals einen Leitfaden ab. Arbeite maximal mit Stichworten, nachdem Du Dich zuvor intensiv mit Deinem Anrufgrund/Einstieg befasst hast.
	Reagiere souverän, „unbeleidigt“ und herzlich auf Zurückweisungen. Halte den Kontakt offen und sende im Anschluss einen kurzen persönlichen Gruß mit Deinen Kontaktdaten per Email, SMS oder per Post.

<p>Was habe ich davon? Was bringt mir das? (fürs Reptiliengehirn spannend und verführerisch)</p>	<p>Fokussiere Dich bei Deiner Argumentation auf das Problem des Kunden, für das Du eine Lösung bietest, statt Merkmale Deines Produktes/ Deiner Idee aufzuzählen. Integriere Fremdreferenzen (Social Proof) und initiiere einen Dialog:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Problem 2. Lösung 3. Merkmal („weil“) 4. Social Proof 5. Kundenreaktion durch Frage <p>Beispiel: „Vielleicht haben Sie auch schon gespürt, dass Ihre gesetzliche Krankenversicherung immer weniger leistet. Sie haben ja deswegen auch schon vor Jahren vorgesorgt und eine Zahnzusatzversicherung abgeschlossen. Zum damaligen Zeitpunkt hat das alles wunderbar mit den Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung zusammengepasst. Heute ist dieser Tarif leider nicht mehr ausreichend. Die Zahnmedizin hat sich enorm weiter entwickelt, doch die gesetzlichen Krankenkassen gehen mit ihren Leistungen diesen Weg nicht mit. Vielen Kunden, denen der gleiche Komfort wie damals wichtig ist, passen deswegen ihren Vertrag an. Wie denken Sie darüber?“</p>
	<p>Erzähle dem Kunden nichts, was er schon weiß.</p>
<p>Formuliere gefahrlos fürs Reptiliengehirn.</p>	<p>Verzichte auf Details.</p>
	<p>Formuliere einfach. Verwende eine aktive Sprache, benutze mehr Verben und Adjektive statt Substantive.</p> <ul style="list-style-type: none"> • „betrachten“ statt „in Anbetracht der Tatsache, dass“ • „interessant“ statt „Interesse“
	<p>Formuliere positiv.</p> <ul style="list-style-type: none"> • „Sie können sicher sein“ statt „Sie brauchen sich keine Sorgen machen“ • „Gerne“ statt „kein Problem“
	<p>Sei freundlich, herzlich, charmant und „I.m.a.a.“ (lächle mehr als andere).</p>