



Empfehlungen auslösen – Sammlung von Empfehlungsapellen - Übungsblatt zur Übung -

Zeichne ins Feld „Bewertung“ rechts neben der jeweiligen Ansprache ein:

- | | |
|--|---|
| für „Gefällt mir! / Nehme ich!“ | ✓ |
| für „Geht für mich gar nicht!“ | ⚡ |
| für „Muss ich für mich noch anpassen!“ | ✗ |

Achte bitte darauf, dass bei all diesen Ansprachen der glaubhafte Ausdruck von Freude eine Voraussetzung dafür ist, dass Dir der Wunsch nach einer Empfehlung erfüllt wird!

Sämtliche Ansprachen tätige immer mit Empfehlungskarte und ggf. mit Qualifizierungsfragen zum Dritten!

Ansprache-Idee	Bewertung
----------------	-----------

Intro gleich zu Beginn

- „... und richtig freuen würde ich mich, wenn Sie am Ende des Gespräches so zufrieden mit meiner Beratung sind, dass Sie mich auch gerne weiterempfehlen!“



Ansprache-Idee	Bewertung
----------------	-----------

- „...noch lernen wir uns ja erst kennen, doch in einem halben Jahr/ einem Jahr werde ich Sie fragen, wie zufrieden Sie mit mir sind. Mein Ziel ist, dass Sie dann sogar so zufrieden mit mir sind, dass Sie mich gerne weiterempfehlen!“

Aufhänger Reflektion, Feedback Kunde

- „Na, wie ging es Ihnen (heute) mit mir?“
„ ... sogar so zufrieden, dass Sie mich anderen weiterempfehlen würden? Das ist schön, das gibt mir zum einen ein gutes Gefühl und zum anderen freut es mich tatsächlich sehr, wenn meine Kunden mich weiterempfehlen!“ „Haben Sie bereits jemanden Konkreten im Sinn?“

bei JA:

„Das ist schön! Bitte überreichen Sie ihm doch diese Empfehlungskarte mit einem herzlichen Gruß von mir!“ „Ich freue mich sehr auf seinen Anruf!“

- „Sofern er selbständig ist, kann ich mich auch direkt bei ihm melden – natürlich verknüpft mit einem netten Gruß von Ihnen! Können Sie mir seine Telefonnummer nennen? Wann, denken Sie, kann ich ihn am besten erreichen?“ (plus weitere Qualifizierungsfragen zum Dritten)



Ansprache-Idee	Bewertung
----------------	-----------

bei NEIN:

„Schade. Ich freue mich auf alle Fälle sehr, wenn Sie an mich denken, wenn Ihnen jemand begegnet, dem Sie meine Beratung gönnen würden.“ „Für diesen Fall gebe ich Ihnen hier eine besondere Karte mit, für Ihr Portemonnaie.“

„Auf dieser Empfehlungskarte findet er oder sie meine Kontaktdaten. Ich freue mich, wenn Sie die Karte bei sich tragen und bei passender Gelegenheit überreichen.“

„Sofern die Person selbständig ist, kann ich mich auch gern direkt bei ihm oder ihr melden – natürlich verknüpft mit einem netten Gruß von Ihnen!“

- „Herr ..., hat die Beratung für Sie optimal gepasst? Prima, das freut mich! So sehr, dass Sie mich auch weiterempfehlen würden, wenn es mal passt? Das wäre schön!“
- „Wenn es Ihnen so gut mit mir geht, freut es mich sehr, wenn Sie anderen davon erzählen, mich also weiterempfehlen. Diese herzliche Unterstützung meiner Kunden freut mich immer ganz besonders!“



Ansprache-Idee	Bewertung
----------------	-----------

Der wichtige Tipp an Dritte (z.B. bei Aktuellem)

- „Falls Sie Ihren Freunden oder Kollegen diesen heißen Tipp geben möchten, hätte ich hierfür besondere Visitenkarten für Sie. Ich freue mich sehr, wenn Sie mich weiterempfehlen!“
- „Was meinen Sie, fallen Ihnen ein, zwei Bekannte ein, denen diese Sache auch guttun würde? Damit ich, solange es noch aktuell ist, schnell reagieren kann, wäre es natürlich am besten, wenn Sie mir zu den Namen noch die Telefonnummer nennen könnten!“ (nur bei Geschäftskunden möglich)
- „So wie Sie heute in den Genuss von ... gekommen sind, gibt es möglicherweise den einen oder anderen Bekannten, der davon noch nichts weiß. Wenn es nun darum ginge, jemandem damit einen Gefallen zu tun ... wer würde Ihnen da einfallen, an wen denken Sie spontan? Vielleicht jemand aus Ihrem Bereich?“

Der Wunsch zu expandieren

- „Ich bräuchte Ihre Unterstützung. Ich möchte meinen Kundenkreis ausbauen und freue mich sehr, wenn Sie, wenn es mal passt, an mich denken und mich weiterempfehlen!“



Ansprache-Idee	Bewertung
<ul style="list-style-type: none">• „Wissen Sie, ich habe mir für dieses Jahr ein herausforderndes Ziel gesetzt. Ich hätte gern 25 neue Kunden in diesem Jahr. Fällt Ihnen jemand ein, der in Ihrer Liga spielt, dem Sie mich weiterempfehlen könnten? Das wäre klasse.“• „Wissen Sie, ich hätte gern mehr Kunden, die so sympathisch sind wie Sie! Fällt Ihnen da vielleicht jemand in Ihrer Liga ein, der meine Beratungsleistungen schätzen würde? Ich würde mich sehr über eine derartige Weiterempfehlung freuen!“• „Ich möchte expandieren. Fällt Ihnen jemand ein, der sich für meine Beratungsleistung interessieren könnte? Das wäre schön!“• „Ich freue mich sehr über neue Kunden. Wenn Sie mit meiner Beratungsleistung zufrieden sind und jemand in Ihrem Umfeld eine gute Beratung sucht, denken Sie bitte an mich und empfehlen mich weiter. Das fände ich sehr schön.“• Hier eine flotte Formulierungsidee von Anne M. Schüller: „Ich möchte expandieren. Wen kennen Sie denn, der sich möglicherweise für unser Angebot ebenfalls interessieren könnte?“	



Ansprache-Idee	Bewertung
----------------	-----------

- Klaus-J. Fink schlägt vor: „Inwiefern und für welche der Geschäftspartner, die Sie kennen, käme dies denn außerdem noch in Frage? Käme da jemand aus Ihrer Branche oder eher jemand aus einer anderen Branche in Betracht?“

Die eigene Empfehlung, der eigene Tipp

- „Sie erzählten mir doch neulich, dass Sie einen guten PC-Service suchen, bei dem man richtig gut beraten wird. Und wissen Sie, ich halte sehr viel davon, wenn man selbst bei irgendeinem Dienstleister sehr zufrieden ist, das dann auch weiter zu erzählen. Deswegen gebe ich Ihnen jetzt den Tipp, denn ich habe mich dort rundum gut beraten gefühlt! Übrigens, wie zufrieden sind Sie denn mit meiner Leistung?“ (plus Appell mit Freude)
- „Ich finde es einfach schön, wenn man eine gute Erfahrung gemacht hat, wenn man diese gute Erfahrung teilt, damit auch andere was davon haben, deswegen habe ich Ihnen den Tipp gerne gegeben. Das freut mich einfach. Wenn es umgekehrt mal passt, würden Sie mich sicher ja auch weiterempfehlen. Über so etwas freue ich mich immer sehr!“



Ansprache-Idee	Bewertung
----------------	-----------

Die Familie

- „Wie sind denn Ihre Enkel so unterwegs? Meinen Sie, denen täte es ebenfalls mal gut, auf ihre Absicherung zu schauen? Sein Sie doch so gut und empfehlen mich ihnen einmal weiter! Ich würde mich sehr darüber freuen!“
- „Das Wichtigste in unserem Leben ist doch unsere Familie! Denken Sie, dass Ihre Kinder/Enkelkinder gut abgesichert sind? Ich kann mit Ihren Kindern das gerne gemeinsam einmal checken. Auch würde es mich freuen, sie kennenzulernen! Empfehlen Sie mich Ihnen gerne, das wäre sehr schön!“

Die Kreativen

- Kunde: „Haben Sie heute Geburtstag?“ (Blick auf eingepackte Geschenke im Büro. „Ach, das! Nein, nein, ich habe heute nicht Geburtstag. Das ist für zwei Kunden von mir, die mich jüngst weiterempfohlen haben. Da habe ich mich total zu gefreut und dann lasse ich mir als Dankeschön immer etwas Individuelles / etwas Überraschendes einfallen.“
- Mit drei Spielfiguren auf dem Beratungstisch: „Das hier sind Sie. Und das hier bin ich. Und den da, den kenne ich noch nicht, aber Sie kennen ihn. ;-) Deswegen frage ich Sie heute mal ganz direkt: Gibt es jemanden in



Ansprache-Idee	Bewertung
----------------	-----------

Ihrem Umfeld, dem Sie mich weiterempfehlen würden?
Das würde mich wirklich sehr freuen!”

- Um locker zum Thema Empfehlungen ins Gespräch zu kommen: Platzierung von Merci-Schokolade am Beratungsplatz mit dem Zusatz: „Unser/ bzw. Mein Dankeschön für Ihre Empfehlung!“
Wenn der Kunde hinschaut/ zugreift: „Ja, ich freue mich tatsächlich sehr über neue Kunden und darüber, wenn meine Kunden mich weiterempfehlen!“ „Das passiert natürlich nur, wenn meine Kunden mit mir rundum zufrieden sind. Wenn wir schon dabei sind, wie zufrieden sind Sie denn mit mir?“

Kunden Anlässe / Werteerfüllung anbieten

- „Ich mag es, wenn ich meine Kunden entlasten kann. Viele Menschen haben kaum noch Zeit, sich um die Ordnung ihrer Finanzen zu kümmern. Wenn Sie in Ihrem Freundes- oder Bekanntenkreis hierfür einen Bedarf verspüren, freue ich mich, wenn Sie an mich denken und mich weiterempfehlen.“
- „Wenn Sie einmal in Ihrem Umfeld davon hören, dass jemand negative Erfahrungen gemacht hat, aber eine vertrauensvolle Beratung schätzen würde, freue ich mich sehr, wenn Sie dann an mich denken und mich



Ansprache-Idee	Bewertung
----------------	-----------

weiterempfehlen!“

- „Manchmal kriegt man ja in seinem eigenen Umfeld mit, dass jemand einen Beratungsbedarf hat und demjenigen hierzu eine Unterstützung guttäte. Ich freue mich sehr, wenn Sie in solchen Situationen an mich denken und mich weiterempfehlen!“
- „So wie Sie es schätzen, dass ich kritisch ihre Absicherungen überprüfe und dabei an die Vollständigkeit ihres Schutzes denke, freue ich mich, wenn Sie an mich denken, wenn Sie mitbekommen, dass das auch etwas für jemand anders sein könnte und mich weiterempfehlen!“
- „Wie Sie gesehen haben, steckt die Tücke manchmal im Detail. Jetzt passt alles! Wenn Sie mal auf Freunde/ Bekannte stoßen, von denen Sie denken, das täte denen auch ganz gut, freue ich mich, wenn Sie an mich denken und mich weiterempfehlen!“
- „Es freut mich, dass Sie jetzt wieder ein rundum sicheres Gefühl haben. Wenn Sie denken, dass das anderen ebenfalls guttäte, freue ich mich sehr, wenn Sie mich denen weiterempfehlen.“



Ansprache-Idee	Bewertung
----------------	-----------

- „Bei den vielen gesetzlichen Veränderungen der letzten Jahre verlieren manche Kunden den Überblick und achten zu wenig auf ihre eigenen Prioritäten. Oft genug erlebe ich eine doppelte Absicherung auf der einen Seite und auf der anderen Seite manchmal erschreckende Versäumnisse. Da tut dann so ein Überblick unter professionellen Gesichtspunkten durchaus gut. Wenn Sie so etwas mitkriegen, empfehlen Sie mich gerne weiter. Das würde mich sehr freuen!“
- „Wenn Sie in Ihrem Umfeld den Eindruck haben, dass es nützlich wäre, wenn der eine oder andere einmal Struktur und Ordnung in seine Versicherungen/ Absicherungen zu bringen, freue ich mich, wenn Sie an mich denken und mich weiterempfehlen!“
- „Kennen Sie jemanden, zu dem mein genaues Arbeiten passen würde? Und dem ich mit meiner Beratung einen zeitsparenden Dienst erweisen könnte? Jemand, den ich mit meiner Beratung entlasten könnte? Wenn Sie so etwas mitbekommen, freue ich mich, wenn Sie an mich denken und mich weiterempfehlen!“

Einfach so ...

- „Ich kenne Sie als einen Kunden der klaren Worte und als einen Kunden, der eine hohe Erwartungshaltung hat. Deswegen frage ich Sie ganz direkt: Gibt es was, was ich



Ansprache-Idee	Bewertung
----------------	-----------

noch verbessern könnte? ...Dankeschön. Kennen Sie Kunden, die das genauso zu schätzen wissen, wie Sie?"

- „Kurz und direkt, ich freue mich, wenn Sie mich weiterempfehlen!“
- „Ich glaube ja, dass Sie jede Menge Leute kennen, die für mich als Kunden interessant wären. Und vielleicht sind da welche dabei, denen ich ebenso was Gutes tun kann. Deswegen bin ich mal ganz direkt. Wären Sie bereit mich weiterzuempfehlen? Das würde mich sehr freuen!“
- „Sagen Sie, was müsste ich tun, damit Sie sagen „Klasse, die Frau Fiedler, die empfehle ich gerne weiter! Das würde mich nämlich echt freuen!“

Die Soften, als Aufhänger, Streuung von Visitenkarten

Lege zu allen Kundenunterlagen (auch am Ende des Gespräches) sowie zu jeder Post an den Kunden eine Deiner Visitenkarten und warte auf die Kundenaussage „Danke, ich habe schon eine Karte von Ihnen“, um dann zu antworten:

- „Dann haben Sie noch eine eigene, falls Sie mal eine weitergeben wollen! / falls Sie mich weiterempfehlen möchten – was mich im Übrigen freuen würde!“



Ansprache-Idee	Bewertung
----------------	-----------

- „Wenn Sie mal eine für eine Weiterempfehlung brauchen – was mich im Übrigen freuen würde – haben Sie wenigstens noch eine eigene!“
oder frecher (verschmitzt): „Was, die haben Sie noch?“
- „Ich gebe meinen Kunden grundsätzlich zwei Visitenkarten mit – eine für sie selbst und eine zum Weiterempfehlen, wenn es mal passt, worüber ich mich immer freue!“ (Variante ist aber schon ziemlich abgedroschen)

Empfehlungsappell am Telefon im Zusammenhang mit Formular-Rückgaben (Meldebögen, Kundenbefragungen)

Ausgangssituation: Dein Kunde hat auf dem Formular die Frage „Würden Sie uns weiterempfehlen?“ mit JA beantwortet.

So kann der Appell klingen:

- „... Und dann habe ich zum Schluss noch einen Punkt. Sie haben auf Ihrem Meldebogen auf die Frage >Würden Sie uns weiterempfehlen? < mit JA geantwortet. Das freut mich natürlich sehr!“ (kongruenter Ausdruck von Freude - bitte nicht sachlich) „Es freut mich einfach, wenn ich weiß, dass meine Kunden zufrieden sind und es freut mich auch, wenn ich auf diesem Wege meinen Kundenkreis vergrößern kann! Hätten Sie bereits jemanden Konkretes im Sinn, dem eine Beratung mit mir guttäte?“



Hat Dein Kunde auf dem Formular die Frage „Würden Sie uns weiterempfehlen?“ mit NEIN beantwortet, fragst Du natürlich ebenfalls nach.

Empfehlungsappell bereits bei Neukunden (sogar ohne Abschluss)?

Ein paar Fragen hierzu:

- Ist der Kunde wahrnehmbar zufrieden mit dem Gespräch?
- Spiegelt der Kunde Dich? Herrscht zwischen Dir und dem Kunden ein wohlthuender wertschätzender Kontakt?
- Hast Du die Werte des Kunden ermittelt und paraphrasiert? Hat der Kunde das Gefühl, dass Du ihn wirklich verstanden haben, dass Du weißt, worauf es ihm ankommt?
- Hat er ein Angebot erhalten, das zu seinen Werten passt?
- Hat der Kunde Freunde, Familie, Bekannte? ;-)
- Hast Du ein Repertoire von verschiedenen Empfehlungsappellen online, so dass Du einen Appell souverän und locker formulieren kannst?

Wenn nur eine oder zwei dieser Fragen mit JA beantwortbar sind, gehört der Empfehlungsappell zum Gespräch dazu!

Erich Kästner hat mal gesagt:

**Es gibt nichts Gutes, außer man tut es!
Also: nur zu! Es gibt nichts zu verlieren!**