

TELE SALES

Die Kunst der Termin- Vereinbarung



SO GEHT'S RICHTIG

DIE KUNST DER TERMINVEREINBARUNG IM TELESales

Ein Termin für ein Zweitgespräch wird im Telesales oft nach folgendem bewährten Muster vereinbart:

INTERESSE WECKEN

Beginne damit, den Nutzen des Zweitgesprächs klar und prägnant darzustellen. Konzentriere dich darauf, wie der Kunde davon profitiert, beispielsweise durch tiefere Informationen, individuelle Lösungen oder das Eingehen auf spezifische Bedürfnisse. Zeige ihm, warum es sich lohnt, den Termin wahrzunehmen.

VERFÜGBARKEIT ABFRAGEN

Biete dem Kunden zwei konkrete Terminvorschläge an, z. B.:

„Passt es Ihnen besser am Montag um 14:00 Uhr oder am Mittwoch um 10:00 Uhr?“

Durch diese Methode vermeidest du offene Fragen wie „Wann haben Sie Zeit?“ und erleichterst die Entscheidungsfindung.

VERBINDLICHKEIT SCHAFFEN

Nachdem der Kunde sich für einen Termin entschieden hat, bestätige ihn klar und eindeutig:

- Datum
- Uhrzeit
- Medium des Gesprächs (Telefon, Video-Call, persönliches Treffen)

Nutze eine direkte Formulierung wie:

„Dann halte ich für Sie den Termin am Mittwoch, den 17. Januar, um 10:00 Uhr für ein Telefonat fest.“

BESTÄTIGUNG ABSCHLIESSEN

Wiederhole den vereinbarten Termin und informiere den Kunden, dass er eine Stunde vorher eine Erinnerungsnachricht oder E-Mail erhalten wird. Das gibt zusätzliche Sicherheit und erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass der Termin wahrgenommen wird.

NACH EINEM ERFOLGREICHEN ABSCHLUSS

Solltest du den Abschluss bereits im Erstgespräch erzielt und die Bestellung aufgenommen haben, ist die Nachbereitung entscheidend:

- Versand nachverfolgen
- Sorge dafür, dass die Bestellung wie geplant verschickt wird. Verfolge den Versandstatus, um sicherzustellen, dass die Lieferung reibungslos erfolgt.
- Zustellung überprüfen
- Kontaktiere den Kunden, nachdem die Lieferung zugestellt wurde. Frage freundlich nach, ob alles wie erwartet angekommen ist und ob es Fragen oder Probleme gibt.
- Eine mögliche Formulierung könnte sein:
- *„Ich wollte mich erkundigen, ob die Lieferung bereits bei Ihnen eingetroffen ist und ob alles zu Ihrer Zufriedenheit ist.“*
- Kundenbindung stärken
- Dieser persönliche Nachfass-Anruf zeigt, dass du Wert auf den Kunden legst und auch nach dem Abschluss an seiner Zufriedenheit interessiert bist. Das schafft Vertrauen, erhöht die Kundenzufriedenheit und steigert die Chance auf Folgegeschäfte.

Mit diesem klar strukturierten Ansatz sicherst du nicht nur Abschlüsse, sondern baust auch eine langfristige Beziehung zum Kunden auf.

Wir denken gerne um die Ecke, denn jeder Mensch und jedes Business ist einzigartig. Egal, wo du stehst "wir haben die richtige Strategie für deinen Erfolg!"



The image features three silver disco balls arranged on a red background with a faint diamond pattern. The disco balls are positioned at the top left, middle right, and bottom left. Each ball is made of many small, reflective facets. A thin wire is attached to the top of each ball. The lighting creates soft shadows on the surface below them.

“Erfolgreich verkaufen,
authentisch begeistern.”

ULITA CHEHAB

A red telephone handset is shown against a solid red background. The handset is positioned diagonally, with the receiver at the top left and the base at the bottom right. The receiver has a circular speaker grille. The base has a circular dial pad. A coiled cord is visible at the bottom right.

Tele Sales für Einsteiger

DER LEITFADEN



EINSTEIGER IM TELESALES:

SICHER UND ERFOLGREICH TELEFONIEREN

Dieser Leitfaden hilft dir, deine Telesales-Gespräche sicher und professionell zu führen, eine Verbindung zum Kunden aufzubauen, dein Angebot überzeugend zu präsentieren und erfolgreich abzuschließen.

VORBEREITUNG VOR DEM ANRUF

Eine gute Vorbereitung ist der Schlüssel zu einem erfolgreichen Gespräch.

- Recherchiere deinen Kunden - Finde vorab heraus, mit wem du sprichst. Sammle Informationen über das Unternehmen oder die Person, um gezielt auf ihre Bedürfnisse eingehen zu können.
- Setze dir ein klares Ziel: überlege dir, was du mit dem Gespräch erreichen möchtest (z. B. einen Termin, einen Abschluss oder die Vorstellung deines Angebots).
- Bereite deine Unterlagen vor: Notiere dir wichtige Punkte zu deinem Angebot, Einwandbehandlungen und Fragen, die du stellen möchtest.

DER GESPRÄCHSEINSTIEG: BEGRÜSSUNG UND VERTRAUEN AUEBAUEN

Der erste Eindruck zählt – starte dein Gespräch freundlich und selbstbewusst.

- Stelle dich und dein Anliegen kurz vor - Guten Tag, Herr/Frau [Name], mein Name ist [dein Name] von [Firma]. Ich freue mich, heute mit Ihnen zu sprechen.“
- Wecke Interesse: Beginne mit einem Satz, der den Kunden neugierig macht. Beispiel: „Hallo [Name], toll, dass ich dich erreiche – das wird das beste Gespräch der Woche!“

DAS VERKAUFSGESPRÄCH: BEDÜRFNISSE VERSTEHEN UND LÖSUNGEN ANBIETEN

In diesem Teil geht es darum, dem Kunden zuzuhören und gezielt auf seine Bedürfnisse einzugehen.

- Stelle offene Fragen - Finde heraus, was dem Kunden wichtig ist.
- Beispiel: „Was ist Ihnen aktuell bei [Thema] besonders wichtig?“
- Präsentiere dein Angebot als Lösung - Erkläre klar, wie dein Produkt oder deine Dienstleistung dem Kunden hilft. Beispiel: „Mit [Produkt] kannst du [Vorteil] nutzen – das spart dir [Zeit, Geld, Aufwand].“
- Bleibe klar und verständlich - Vermeide Fachbegriffe oder lange Erklärungen – zeige direkt den Mehrwert deines Angebots.

UMGANG MIT EINWÄNDEN

Einwände sind normal und bieten eine Chance, den Kunden besser zu überzeugen.

- Höre aktiv zu: Lass den Kunden ausreden und nimm seinen Einwand ernst.
- Bestätige den Einwand: „Das ist wichtig für dich! Dann kannst du aufatmen, die Lösung ist da.“
- Biete eine Lösung an: Zeige, wie dein Angebot diesen Einwand aufgreift.
Beispiel: „Wenn du Bedenken wegen [Einwand] hast, lass dir zeigen, welche Lösungen für dich in Frage kommen könnten.“

DER ABSCHLUSS DES GESPRÄCHS

Führe das Gespräch aktiv zum Ziel.

- Fasse die wichtigsten Punkte noch einmal kurz zusammen.
Beispiel: „Also, wir haben besprochen, dass [Zusammenfassung]. Das klingt doch nach einem guten Plan, oder?“
- Den nächsten Schritt klären: „Wie wäre es, wenn wir einen Termin vereinbaren, um alles weitere zu besprechen?“

FÜR DICH IST ES HIER NOCH NICHT ZU ENDE!

NACHBEREITUNG

Nach dem Gespräch ist es wichtig, deine Eindrücke festzuhalten:

- Notiere dir, was gut lief und wo du dich verbessern kannst.
- Erfasse wichtige Informationen über den Kunden für den nächsten Kontakt.
- Plane den nächsten Schritt (z. B. Follow-up-Anruf oder Termin).

Wichtige Tipps für Telesales-Einsteiger:

- Bleibe authentisch: Der Kunde merkt, wenn du dich verstellst.
- Sprich klar und mit einem Lächeln – das überträgt sich auch am Telefon.
- Übe regelmäßig: Jeder Anruf bringt dich weiter und macht dich sicherer.

Mit dieser einfachen Struktur bist du bestens gerüstet, um souverän und erfolgreich Telesales-Gespräche zu führen. Viel Erfolg!

A woman with short, curly grey hair and glasses is smiling and looking down. She is wearing a white sleeveless top and has her hands clasped under her chin. The background is a soft, out-of-focus indoor setting with a plant.

„Authentisches Verkaufen
– weil echte Verbindungen
überzeugen.“

ULITA CHEHAB



Warum
Coaching?

TELESALES GUIDANCE

Warum Coaching?

Regelmäßige Schulungen ermöglichen Vertriebsmitarbeitenden ein kompetentes und souveränes Auftreten. Ein Vertriebscoaching ist daher essenziell für langfristigen, gewinnbringenden Erfolg. Jedes Teammitglied sollte dabei seinem individuellen Niveau entsprechend gefördert werden.

COACHING FÜR VERTRIEBSNEULINGE

Vertriebsneulinge brauchen ein Coaching, in dem die Grundlagen für den modernen (Digital-)Vertrieb gelegt werden. Hier wird ihnen relevantes Wissen zu Themen wie PipelineManagement, Cold Calling, E-Mailing oder Social Selling vermittelt. In regelmäßigen Sessions können die Teilnehmenden anhand von Fallbeispielen ihre Praxis skills schulen.

COACHING FÜR ERFAHRENE MITARBEITENDE

Auch erfahrene Sales-Mitarbeitende sollten regelmäßig geschult und gefördert werden – nicht nur, um Kernthemen und Fähigkeiten zu optimieren, sondern auch, um sie gezielt ans Unternehmen zu binden. Eine Umfrage von Hyrise ergab, dass die Wahrscheinlichkeit, den Arbeitgeber zu wechseln, um 51 % steigt, wenn keine Trainings oder Workshops im Sales stattfinden.

COACHING FÜR VERTRIEBSLEITER

Führungskräfte im Sales lernen im Coaching unter anderem, wie sie ihr Team befähigen und führen, richtig kommunizieren und limitierende Glaubenssätze auslösen. Die Coachings werden von erfahrenen Leadership-Trainern durchgeführt, die sich auf Führungskräftetraining spezialisiert haben.



TELESALES GUIDANCE

Mein Warum

Ich habe dieses Unternehmen gegründet, um integre und nachhaltige Verkaufsfähigkeiten zu vermitteln und die Sichtweise der Menschen auf Verkauf – insbesondere Telesales, Einflussnahme und Überzeugung – zu verändern. Mein Ziel ist es, nicht nur Wissen zu teilen, sondern messbare Erfolge zu ermöglichen. Es erfüllt mich zutiefst zu sehen, wie die Zusammenarbeit mit meinen Kunden nicht nur die persönliche Entwicklung fördert, sondern auch spürbare wirtschaftliche Vorteile schafft.

Statt vorgefertigter Schulungen bieten wir maßgeschneiderte Lernerfahrungen, abgestimmt auf Ihre individuellen Herausforderungen und Ziele.

Möchtest du meinen Input für dich oder dein Team nutzen? Gemeinsam machen wir den Unterschied!







TELESALES GUIDANCE

Die Kunst, Menschen zu begeistern und Potenziale zu entfalten

Heute glänzt Ulita als Top-Telefonverkäuferin bei Montblanc-Simplo GmbH. Mit Charme, Empathie und Fingerspitzengefühl macht sie aus Kunden Fans und aus Einkäufen Erlebnisse.

Ulitas Vision ist es, komplexe Ideen in greifbares Wissen zu verwandeln – Wissen, das jedem hilft, sein Potenzial zu entfalten und echte Veränderungen zu bewirken. Früher haftete Telesales und Verkauf oft ein schlechter Ruf an. Ulita will Menschen inspirieren und zeigen, dass sie Großartiges in sich tragen und Außergewöhnliches erreichen können – authentisch und ehrlich.

Elf Schulwechsel, sechs Sprachen und 48 Umzüge haben sie gelehrt, sich blitzschnell anzupassen und Menschen intuitiv zu verstehen. Mit 17 an der Uni, mit 23 Diplom-Journalistin „mit Auszeichnung!“ – Sprachen, Psychologie und ihre Leidenschaft fürs Lehren prägen ihren Weg.

Pure Energie!

Wir denken gerne um die Ecke, denn jeder Mensch und jedes Business ist einzigartig. Egal, wo du stehst "wir haben die richtige Strategie für deinen Erfolg!"



Ulita in Zahlen

- Höchstzahl an Anrufen am Tag : 103
- Schnellster Abschluss: 6 Minuten
- Höchste Summe in kürzester Zeit: € 190 000,- in 23 Min.
- Jahresumsatz 2023: Halbe Million €
- Durchgeführte Ausbildungsjahren: 34 Jahre
- In Ländern gewohnt: 22





Ulita Chehab
SALES COACH



ERFOLGREICHER
TELEFONVERKAUF

 call@ulitachehab.com

 [ulitachehabcom](https://www.instagram.com/ulitachehabcom)