**Norbert Kloiber**

**Telefon-Leitfaden für die „Gewinnung neuer Kunden“**

**Wie Sie neue Kunden gewinnen**



**Telefon-Gesprächsleitfaden** für

**Versicherungsmakler**

**Vermögensberater**

**Finanzdienstleister**

© 2008 by top-effektiv OG

Alle Rechte vorbehalten. Dieser Telefonleitfaden darf ohne die schriftliche Genehmigung des Autors in keiner Form und auch nicht auszugsweise vervielfältigt, an Dritte weitergegeben oder verbreitet werden.

Für etwaigige Fehler, die durch die Verwendung dieses Leitfadens entstehen können, haftet der Autor nicht.



**top-effektiv** **...damit Sie noch erfolgreicher werden!** 1

**top-effektiv** **Leitfaden für Telefonanruf um neue Kunden zu gewinnen**



Ich grüße Sie,

schön dass Sie neue Kunden gewinnen möchten. Mein Leitfaden wird Sie dabei unterstützten. Wenn Sie gute Arbeit machen, werden Sie von Ihren Kunden immer wieder Empfehlungen bekommen. Und es wird auch andere Gelegenheiten geben, wo bzw. wie Sie Hinweise auf potenzielle Kunden bekommen werden. Mit diesem Leitfaden werden Sie neue Kunden wie auf „Knopfdruck“ gewinnen.

Norbert Kloiber

**Die Vorbereitung ist der erste Schritt zum Ziel**

Das Konzept und die Argumentation sollten Sie schon vor dem ersten Telefonat verinnerlicht haben. Wenn Sie von Ihrem Angebot überzeugt sind, werden Sie es auch schaffen, andere zu überzeugen. Nicht jeden, aber viele.

**Machen Sie es besser**

Einen Callcenter–Anruf erkennen Sie in der Regel schon daran, wie sich der Anrufer meldet: Automatisiert wie eine Sprechmaschine, übertrieben freundlich und anbiedernd, als hätten Sie schon eine jahrelange persönliche Beziehung.

Machen Sie es nicht so:

* Lesen Sie möglichst nicht ab
* Achten Sie darauf, dass Sie lebendig und freundlich-interessiert sprechen.
* Leiern Sie Ihre Texte nicht herunter.
* Verhalten Sie sich Ihrem Gesprächspartner gegenüber aufmerksam und motivierend.
* Gehen Sie auf Ihren Gesprächspartner einfühlsam ein.

Stellen Sie sich vor, Sie würden einem guten Freund Ihr Konzept erklären. Formulieren Sie Ihre Sätze korrekt, aber reden Sie nicht so, wie man schreibt. Keine

geschraubten oder verstaubten Formulierungen, keine ellenlangen Sätze. Aber auch nicht zu locker oder etwa distanzlos.

Sprechen Sie immer deutlich, in einem angemessenen Sprechtempo. Und wenn Sie

in hundert Gesprächen hundertmal denselben Satz sagen: Für Ihren Gesprächspartner ist das eine neue Information, die Sie ihm auch entsprechend präsentieren sollten.

**Vor dem Gespräch**

Richten Sie sich gerade auf, dann klingt Ihre Stimme offen und sicher. Lächeln Sie – auch das spürt Ihr Gesprächspartner. Begeben Sie sich zuversichtlich und optimistisch in das Gespräch. Denken Sie an das Ziel Ihres Gespräches, **das Interesse zu erfragen** und führen Sie das Telefonat auf dieses Ziel gerichtet.

Viel Erfolg und viele neue Kunden



Norbert Kloiber



**top-effektiv** **...damit Sie noch erfolgreicher werden!** 2

**top-effektiv** **Leitfaden für Telefonanruf um neue Kunden zu gewinnen**



Grüß Gott, mein Name ist Müller – Camilla Müller von der Versicherungskanzlei Kloiber aus Krems. Spreche ich mit Herrn/Frau …, persönlich?

Schön, dass ich Sie gleich erreiche!

*(Diese Formulierung unterstützt Ihr Gespräch positiv und schafft eine angenehme Atmosphäre).*

Interner Hinweis: **Ihr Gesprächspartner hat ja nicht gerade auf Ihren Anruf gewartet. Er** **war mit seinen Gedanken vielleicht gerade ganz woanders und muss erst aufnahmebereit werden. Machen Sie nach der Kontrollfrage und nach der Antwort des Kunden eine Pause von 2-3 Sekunden.**

**Variante1**

Herr/Frau….......... mein Anruf hat einen bestimmten Grund: - wir sind ein **alt eingesessener** Versicherungsmakler in Krems. …………

und bieten Ihnen an …., **alle Ihre bestehenden Versicherungen beziehungsweise** **Versicherungsverträge zu überprüfen**……..

Auch bestehende Kreditverträge und Finanzierungen überprüfen wir für Sie, falls vorhanden.

*Pause und Reaktion des Gesprächspartners abwarten*

D.h. wir überprüfen **alle Ihre bestehenden Versicherungen beziehungsweise**

**Versicherungsverträge auf Prämieneinsparungsmöglichkeiten.**

Wir zeigen Ihnen, wie Sie bei gleichem Leistungs- bzw. gleichem Deckungsumfang weniger Prämie zahlen werden.

**Ist das interessant für Sie?**

*Pause*

Und eines Herr/Frau … verspreche ich Ihnen JETZT schon: Wir sparen Ihnen ganz sicher bei gleichen Leistungen und auch bei gleichem Deckungsumfang einiges an Prämie ein – oder anders gesagt: Sie zahlen einfach wesentlich weniger.

**Ist das ein Thema für Sie?**

*Bei JA*

Das freut mich sehr Herr/Frau …. Ich werde es unserem Herrn Kloiber sagen und wir melden uns dann in den nächsten Tagen um einen Termin mit Ihnen zu vereinbaren.

Ist das OK für Sie?

Gut, ich habe Herrn Kloiber den Rückruf bereits notiert.

Danke für das angenehme Gespräch und noch einen schönen Tag – auf Wiederhören!



**top-effektiv** **...damit Sie noch erfolgreicher werden!** 3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **top-effektiv** |  | **Leitfaden für Telefonanruf um neue Kunden zu gewinnen** |
|  |  |  |
| **Variante2** (Wenn Anruf auf Grund einer Empfehlung) | | |
| Herr/Frau… | ich rufe Sie auf Grund einer Weiterempfehlung von Herrn Max Muster an, den | |

Sie ja vom Tennisspielen kennen.

*Pause und Reaktion des Gesprächspartners abwarten*

„Ich möchte Ihnen einen **Polizzencheck** anbieten, d.h. die Überprüfung aller Ihrer bestehenden Versicherungsverträge.“

*Pause und Reaktion des Gesprächspartners abwarten*

D.h. wir überprüfen **alle Ihre bestehenden Versicherungen beziehungsweise**

**Versicherungsverträge auf Prämieneinsparungsmöglichkeiten.**

Ich zeige Ihnen wie Sie bei gleichem Leistungs- beziehungsweise gleichem Deckungsumfang weniger Prämie zahlen werden.

**Ist das interessant für Sie?**

*Pause*

Und eines Herr/Frau … verspreche ich Ihnen JETZT schon: wir sparen Ihnen bei gleichen Leistungen und auch bei gleichem Deckungsumfang einiges an Prämie ein – oder anders gesagt Sie zahlen einfach wesentlich weniger.

„**Ist das ein Thema für Sie?“**

*Bei JA*

Das freut mich sehr Herr/Frau …. Ich werde es unserem Herrn Kloiber sagen und wir melden uns dann in den nächsten Tagen um einen Termin mit Ihnen zu vereinbaren.

Ist das OK für Sie?

Gut, ich habe Herrn Kloiber den Rückruf bereits notiert.

Danke für das angenehme Gespräch und noch einen schönen Tag – auf Wiederhören!

**Variante3** (wenn Sie vorher Werbebrief an Kunde gesendet haben)

Herr/Frau….......... wir haben Ihnen ja vor einigen Tagen einen Brief gesendet, in welchem wir Ihnen die Überprüfung Ihrer bestehenden Versicherungsverträge anbieten.

*Kurze Pause um zumindest ein aha bzw. ja-ja, zu bekommen.*

Wir sind ein **alt eingesessener** Versicherungsmakler in Krems. …………..

und bieten Ihnen an …., **alle Ihre bestehenden Versicherungen beziehungsweise** **Versicherungsverträge zu überprüfen**……..

Auch bestehende Kreditverträge und Finanzierungen überprüfen wir für Sie, falls vorhanden.“

*Pause und Reaktion des Gesprächspartners abwarten*

d.h. wir überprüfen **alle Ihre bestehenden Versicherungen beziehungsweise**

**Versicherungsverträge auf Prämieneinsparungsmöglichkeiten.**



**top-effektiv** **...damit Sie noch erfolgreicher werden!** 4

**top-effektiv** **Leitfaden für Telefonanruf um neue Kunden zu gewinnen**



Wir zeigen Ihnen, wie Sie bei gleichem Leistungs- bzw. gleichem Deckungsumfang weniger Prämie zahlen werden.

**Ist das interessant für Sie?**

*Pause*

Und eines Herr/Frau … verspreche ich Ihnen JETZT schon: wir sparen Ihnen ganz sicher bei gleichen Leistungen und auch bei gleichem Deckungsumfang einiges an Prämie ein – oder anders gesagt Sie zahlen einfach wesentlich weniger.

**Ist das ein Thema für Sie?**

*Bei JA*

Das freut mich sehr Herr/Frau …. Ich werde es unserem Herrn Kloiber sagen und wir melden uns dann in den nächsten Tagen um einen Termin mit Ihnen zu vereinbaren.

Ist das OK für Sie?

Gut, ich habe Herrn Kloiber den Rückruf bereits notiert.

Danke für das angenehme Gespräch und noch einen schönen Tag – auf Wiederhören!“

*Bei NEIN*…

„**Warum?** „

**Mögliche Antworten**

„Wir arbeiten mit allen Versicherungen und Banken zusammen und können dadurch die bestmöglichsten und kostengünstigsten Versicherungen bzw. Kredite anbieten.“

„Sie werden mir ja Recht geben Herr/Frau …...., dass es nie schadet, dass Sie Verträge, die Sie schon seit länger Zeit haben, ab und zu einmal hinterfragen. Nicht wahr?“

„Darf ich fragen, bei wem sind Sie zurzeit versichert? Bei **einer** Anstalt oder bei **mehreren** Gesellschaften?“

Hier können Sie herausfinden ob der Interessent bei einer Anstalt oder bei mehreren Gesellschaften versichert ist. Wenn er bei mehreren Gesellschaften versichert ist, hat er in der Regel keine so große persönliche Bindung zu seinem Betreuer, wie dies wahrscheinlich der Fall sein wird, wenn er alle seine Verträge bei einer Gesellschaft hat. Muss nicht sein, ist aber sehr wahrscheinlich so.

Ich kann Ihnen hier aus meiner Erfahrung sagen, dass es mehr „herrenlose“ Kunden gibt als Sie glauben. Damit meine ich, dass eine große Anzahl der Kunden keine allzu persönliche Beziehung zu ihrem Betreuer hat. Vor allem dann, wenn er schon mehrmals durch einen neuen Betreuer einer Gesellschaft übernommen wurde.

Darum, mein Tipp: Wenn Sie am Telefon merken, dass der Interessent eine starke persönliche Bindung zu seinem bisherigen Betreuer hat, akzeptieren Sie das einfach und unternehmen Sie keine allzu großen Anstrengungen um einen Termin zu vereinbaren.



**top-effektiv** **...damit Sie noch erfolgreicher werden!** 5

**top-effektiv** **Leitfaden für Telefonanruf um neue Kunden zu gewinnen**



Aber glauben Sie mir, wie schon oben erwähnt, es gibt viele, wirklich sehr viele schlecht betreute Kunden, die sehr dankbar sind, wenn sie nun endlich in wirklich gute und professionelle Betreuung kommen. Und um die geht es in erster Linie.

*Endgültiges NEIN*

„Schade, aber vielleicht ist es ein anderes Mal interessant für Sie. Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag/Abend!“

**FRAGEN bzw. Argumente**

Was kostet das??

„Diese Dienstleistung ist kostenfrei.“

Sie werden sich jetzt mit Sicherheit wundern, warum wir den Termin nicht gleich vereinbaren, obwohl der Angerufene ja bereits Interesse gezeigt hat. Und er hat sicher auch damit gerechnet beziehungsweise erwartet, dass Sie die Gelegenheit „ nutzen“ um sofort einen Termin zu vereinbaren.

Aber genau damit, indem Sie nicht das tun, was der Angerufene jetzt erwartet hätte, werden Sie wesentlich mehr neue Kunden gewinnen. Denn was passiert hier im Grunde genommen? Es ist der so genannte „**Lutscher“ Effekt**.

Es ist genauso wie bei einem kleinen Kind: Wenn Sie ihm einen „Lutscher“ hinhalten und dann aber wieder wegnehmen. Was wird das Kind dann machen? Ja genau, es wird danach greifen, es wird versuchen den Lutscher zu bekommen und genauso ist es auch mit Ihrem Interessenten. Er will jetzt ihr Angebot, nämlich seine Verträge zu prüfen und ihm Einsparungsmöglichkeiten aufzuzeigen, dass Sie ihm ja gerade schmackhaft gemacht haben, nun auch wirklich haben. Sie steigern dadurch, dass Sie nicht gleich einen Termin vereinbaren, sein Verlangen. Das bedeutet, Sie erhöhen einfach die Spannung beziehungsweise die Erwartungshaltung auf den Termin mit Ihnen.

Weiters vermitteln Sie damit Kompetenz und vor allem Seriosität. Lassen Sie dem Interessenten lieber „lange Leine“, geben Sie sich nicht zu „billig“ her. Sie werden sehen, Sie werden dadurch erfolgreich viele Neukunden gewinnen.

Und am nächsten oder übernächsten Tag rufen Sie den Interessenten an, um den nun schon erwarteten Termin zu vereinbaren. Natürlich können Sie das auch wieder Ihre Assistentin machen lassen.



**top-effektiv** **...damit Sie noch erfolgreicher werden!** 6

**top-effektiv** **Leitfaden für Telefonanruf um neue Kunden zu gewinnen**



Grüß Gott, mein Name ist Müller – Camilla Müller von der Versicherungskanzlei Kloiber aus Krems.

*Kurze Pause um zumindest ein aha bzw. ja-ja, zu bekommen.*

„Wir haben sie ja vor einigen Tagen angerufen, um Ihnen die Prüfung ihrer Versicherungsverträge anzubieten. Jetzt geht es nur mehr darum einen Termin mit Ihnen zu vereinbaren. Daher meine Frage, ist es Ihnen lieber noch diese Woche oder doch erst nächste Woche?

Möchten Sie am Mittwoch, oder lieber am Freitag kommen?“

„Passt ihnen Freitag 10:00 Uhr?“

„Gut Herr/Frau............ ich notierte mir den Termin, wir erwarten Sie dann am Freitag um 10:00 Uhr in unserer Kanzlei.

„Nehmen Sie bitte auf jeden Fall alle Ihre bestehenden Versicherungsverträge, Polizzen beziehungsweise Kreditunterlagen mit.“

„Gut, dann bleibt mir nur noch Ihnen einen schönen Tag zu wünschen, .....auf Wiederhören“



**top-effektiv** **...damit Sie noch erfolgreicher werden!** 7

**top-effektiv** **Leitfaden für Telefonanruf um neue Kunden zu gewinnen**



**Persönliche Tipps**

Lassen Sie **das Telefonieren am besten von Ihrer Assistentin** bzw. Sekretärin durchführen. Sie selbst haben wahrscheinlich in den wenigsten Fällen den Kopf wirklich frei dafür. Wenn es Ihre Assistentin macht, dann können Sie davon ausgehen, dass sie es auch konsequent tun wird. Dieser Telefonleitfaden hilft ihr ja dabei.

Wenn Sie räumlich die Möglichkeit haben, empfehle ich Ihnen denn **1. Termin unbedingt in** **Ihrem Büro** beziehungsweise in den Kanzleiräumlichkeiten durchzuführen. Das hat gleichmehrere Vorteile: Zum einen können Sie Ihre Zeit viel, viel besser nutzen, denn Sie ersparen sich Fahrzeiten und können im Grunde genommen so lange arbeiten, bis Ihr Interessent wirklich kommt.

Und wenn der Kunde einmal den Termin vergisst, was ja auch passieren kann, haben Sie keine unnötigen Anfahrtszeiten und andere Aufwendungen auf sich genommen.

Ein weiterer Grund dafür ist der, dass SIE ja Ihrem Kunden etwas anzubieten haben und er davon Vorteile hat. Darum ist es nur angemessen, wenn er zu Ihnen kommt. Diese Überzeugung müssen Sie sich aber erst einmal selbst verinnerlichen, denn erst dann wird es auch ehrlich bei Ihrem Kunden „ankommen“. Und weiters muss er damit auch eine erste kleine Hürde nehmen, einen ersten Aufwand in Kauf nehmen, um an den Nutzen Ihrer Dienstleistungen zukommen.

Natürlich weiß ich, dass es in der gesamten Branche anders ist, dass es üblich ist, die Gespräche beim Kunden abzuhalten. Ich kann Ihnen jedoch aus meiner Erfahrung sagen, dass ich die letzten drei Jahre in meinem Unternehmen die beste Erfahrung mit der Praxis gemacht habe, alle Ersttermine ausnahmslos in meinen Räumlichkeiten abzuhalten – von den oben genannten Vorteilen noch einmal ganz abgesehen. Ich möchte sogar sagen, es ist eine **Erfolgsmethode**.

Ich wünsche Ihnen viel Erfolg und viele neue Kunden!



Norbert Kloiber



**top-effektiv** **...damit Sie noch erfolgreicher werden!** 8