

Recherche, Akquise, Erstgespräch

Modul 2: Kalt und Warmakquise – Die Gewinnung von Kundenterminen

Gewinnung von Kundenterminen für Firmenkundenbetreuer und Fachberater mit / ohne Firmenkundenbetreuer

- a) bei Zieladressen ohne aktive Geschäftsbeziehung mit der Bank / Nebenbankverbindungen
- b) bei Zieladressen ohne aktive Geschäftsbeziehung mit dem Fachbereich.

Zielgruppe/Teilnehmer

Führungskräfte, Firmen- / Gewerbekundenbetreuer, Fachberater.

Trainingsschwerpunkte

Übungen am Aufzeichnungsgerät

- Welches Ziel verfolgt Ihr Anruf?
- Wie stellen Sie sich vor?
- Wie tragen Sie Ihr Anliegen vor?
- Fragetechniken und Sprachmuster in der Neukundenakquisition
- Aktives Zuhören
- Antworten auf die gängigen Kundenrepliken / Einwände
- Qualifizierte Terminvereinbarung
- Wenn der Zielkunde definitiv „Nein“ sagt

Echtakquise am Arbeitsplatz

- Akquisitionsturnier (Echtakquisition an den Arbeitsplätzen der Teilnehmer, Beobachtung und Feedback durch die Teilnehmer und den Trainer)
- Erfahrungsaustausch
- Ergebnisprotokoll
- Vereinbarung der künftigen Aktivitäten
- Umsetzungscontrolling

Methode

Übungen am Telefonaufzeichnungsgerät, Feedback

Fallweise Lehrgespräch

Akquisitionsturnier an den Arbeitsplätzen der Teilnehmer; angerufen werden Adressen aus dem Zielkundenbestand der Teilnehmer.

Voraussetzung / Vorbereitung

Die Teilnehmer haben eine Zielkundenliste verfügbar. Die Zielkunden sind recherchiert nach Maßgabe des hier genannten 1. Moduls „Akquisitionsvorbereitung: Die zielorientierte Kundenrecherche“.