

Gerüst Gesprächsleitfaden

Begrüßung

Hallo, hier ist ... (eigener Vor- und Nachname) von (Pause für Begrüßung und Beziehungsebene aufbauen)

2-JA-Bestätigungen einholen:

Spreche ich mit Frau Müller? Hannelore Müller? **JA einholen!!!**
Sehr schön – genau Sie wollte ich ... BEZIEHUNG ZUM KUNDEN AUFBAUEN

Sie sind ja Kundin unseres Hauses, richtig? **JA einholen!!!**
Genau/super/prima. Heute hat mich Herr/Frau ... gebeten, bei Ihnen anzurufen, WEIL

ODER bei B2B-Gesprächen:
Ist es ok, wenn ich direkt zum Punkt komme? **JA einholen**

Nutzen-Argumentation:

Ganz kurz: Es geht um (Ihren) und zwar möchte unser Fachberater/
Experte/Spezialist mit Ihnen über
insbesondere in Bezug auf sprechen/austauschen.
Das bedeutet für Sie, dass_.....und_dass
UND GANZ WICHTIG für Sie (namentliche Ansprache) ist auch , dass Sie
(Hier kommen Deine 3 wichtigsten Nutzenargumente rein).

Termineinleitung/Terminfindung

Was das für Sie konkret heißt, möchte Herr/Frau gern in kurzen 30 Minuten erläutern.
Wann passt es für Sie am besten. Vormittags, nachmittags oder abends?

ODER

Um Ihnen Ihren Mehrwert und Ihren konkreten Nutzen an Ihrem Beispiel zu erläutern, möchte
sich Herr/Frau gern mit Ihnen einmal zusammensetzen.
Wenn Sie in Ihren Terminkalender schauen, wann passt es Ihnen am besten? Vormittag oder
Nachmittag?

ODER

Genau deshalb möchte ich gern mit Ihnen einmal schauen, wann es zeitlich mal für eine halbe
Stunde bei Ihnen passt. Passt es da eher vormittags, nachmittags oder abends?
Optional nach Bedarf: Möchten Sie zu uns ins Büro kommen oder ist es Ihnen lieber, dass
Herr/Frau ... zu Ihnen kommt (namentliche Ansprache)?

Gesprächszusammenfassung

Bitte notieren Sie sich den Termin, weil z.B. sich Ihr Fachberater extra Zeit nimmt und die Unterlagen für Sie vorbereitet. Ich wiederhole noch einmal: Der Termin mit Herrn/Frau findet (Datum, Uhrzeit, Ort abgleichen) zum Thema statt.

Gern senden wir Ihnen eine SMS/Terminbestätigung etc. An welche (Handy-Nummer, E-Mail Adresse) kann ich das senden?

Verabschiedung

Herzlichen Dank. Alles Liebe. Schönen Feierabend. Bleiben Sie gesund. *Mit situationsbezogener persönlicher Verabschiedung aussteigen.*