Grund des Anrufs:

1. Als Nummer 1 der Telefonanlagenhersteller in Europa versteht die Mitel wie kein anderer, dass Kommunikation die Essenz eines erfolgreichen Miteinanders ist. Die Welt ist immer mehr geprägt von technologischem Wandel, der sich auch in unserer Kommunikation wiederfindet. Was gerade noch modern war, ist morgen schon überholt und übermorgen antiquiert. Mitel fokussiert sich darauf, sowohl mit dem technologischen Wandel Schritt zu halten, als auch diesen aktiv zu gestalten und die Maßstäbe für morgen zu setzen. Nicht umsonst hat das Research- und Beratungshaus Gartner Mitel erneut als ein „Leader“ im Magischen Quadranten für Unified Communications (UC) eingestuft (<http://mitel.de/gartner-mq-2015-de>).

Gemeinsam mit Ihnen, unseren Partnern wollen wir neue Maßstäbe setzen und die Kunden auf die nächste Generation der Kommunikation vorbereiten. Hierzu bietet Mitel aktuell besondere Konditionen, die Sie in die Lage versetzen, Kunden, die eine Kommunikationslösung mit einem Alter von 5 Jahren oder darüber hinaus, betreiben, den Wechsel auf eine zukunftsorientierte Mitel-Lösung anzubieten. Bereits im Herbst letzten Jahres bis ins Frühjahr dieses Jahres konnten Sie erfolgreich Ihre Bestandskunden mit einem älteren Mitel-System zu einem Wechsel auf ein Neusystem überzeugen und dabei von unseren Sonderkonditionen Gebrauch machen. Nun können Sie auch herstellerunabhängig Ihre Bestands- und Neukunden zukunftssicher machen. Nehmen Sie den Kontakt zu Ihren Kunden noch heute auf und besprechen mit ihnen gemeinsam, wie sehr sich der Wechsel auf eine neue Lösung lohnt.

1. Das Ergebnis sollte sein:
   1. Klare Angabe zu jedem Kunden, ob er an einem vertiefenden Gesprächstermin interessiert ist und – wenn ja –, welche Themen bei diesem Termin besprochen werden sollen. Soweit bei diesem ersten Kontakt möglich, sollten auch die BANT-Kriterien (Budget/Authority/Needs/Timeline = Budget/ Kaufvollmacht/Bedarf/Zeitrahmen) des Kunden in Bezug auf eine künftige Erneuerung/Migration seiner Telefonanlage und entsprechende Supportleistungen abgefragt werden.
   2. Aktualisierte Kontaktdetails (Name, Adresse, Ansprechpartner, Telefon und E-Mail) in Ihrer Datenbank für künftige Aktivitäten und Informationen.

Hinweise zur Vorbereitung von Anrufen bei Bestandskunden:

* Besonders erfolgreich sind Partner, die ihre anzurufenden Kontakte nach dem Ablaufdatum eines bestehenden Supportvertrags priorisierten (Kunden mit Vertragsablauf innerhalb der nächsten 3 Monate werden zuerst angerufen, dann diejenigen mit Vertragsablauf in den nächsten 3 bis 6 Monaten usw.)
* Partner, die 10-15 Minuten in die Vorbereitung eines Anrufs investierten, sind deutlich erfolgreicher als die anderen. Es klingt selbstverständlich – aber:
  + Bereiten Sie sich persönlich auf jeden Anruf vor.
  + Überprüft Sie, ob es im Unternehmen des Kunden neue Entwicklungen gibt, bei denen Sie behilflich sein können, z. B.
    - Neue gesetzliche Vorschriften, die Erfüllt werden müssen (Aufzeichnungspflicht im Finanzsektor)
    - vermehrter Einsatz von Smartphones, die integriert werden können
  + Überprüfen Sie auf der LinkedIn- oder Xing-Seite Ihres Gesprächspartners, ob Sie dort aktuelle Zahlen zu Niederlassungen und Mitarbeitern, Unternehmensnachrichten oder sonstige interessante Informationen finden.
  + Googeln Sie das Unternehmen um zu erfahren, ob es dort vielleicht neue Unternehmensinformationen gibt.
* Bestätigen Sie JEDE Aktion, die im Verlauf Ihres Anrufs vereinbart wurde, innerhalb von höchstens 2 Stunden nach dem Gespräch. Schaffen Sie eine persönliche Atmosphäre. Verwenden Sie die Standardvorlagen und Infopakete mit vorbereiteten PDF-Dokumenten, aber personalisieren Sie diese mit zwei bis drei Zeilen, in denen Sie die Problemlage beschreiben, Ihre Diskussion zusammenfassen und den nächsten Schritt für den Kunden erläutern.
* Haben Sie einen Termin vereinbart? Tragen Sie in Ihrem Kalender eine Erinnerung ein, dass Sie 24 Stunden vor dem Termin einen „Höflichkeitsanruf“ tätigen und Ihren Kontakt fragen, ob etwas Besonderes vorzubereiten ist und ob Sie die Uhrzeit und Adresse richtig notiert haben. Damit erreichen Sie zweierlei:
  + Falls der Kunde den Termin vergessen oder keine Zeit dafür hat, sparen Sie sich den Weg zu einem letztlich unwilligen Kunden.
  + Wenn weiterhin Interesse besteht, frischen Sie den Termin und seine Zielsetzung nochmals auf. So arbeiten Sie effektiver!

Gesprächsleitfaden Adressqualifizierung/Vorqualifizierung

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Gesprächsphase | | Formulierung/Vorgehen | Praxistipp |
| Begrüßung | | Guten Tag, Herr/Frau ...!    Mein Name ist ... ***<Vor-/Zuname> <Partnerfirma>*** | *Achten Sie bei der Begrüßung auf eine positive Stimmwirkung und eine angenehme Stimmmelodie!*  *Der erste Eindruck zählt!* |
| Gesprächseinstieg | | Herr/Frau …, ich möchte mit Ihnen über die Zukunftssicherheit der Kommunikation in ihrem Unternehmen sprechen.  Wir helfen Ihnen dabei, Ihr Unternehmen auf die nächste Generation der Kommunikation vorzubereiten und zeigen Ihnen gerne, welche Vorteile sich bieten, wenn Sie Ihr Kommunikationssystem jetzt auf den neuesten Stand bringen.  Sind Sie hierzu mein Ansprechpartner? | *Achten Sie im Gesprächseinstieg auf eine motivierende Dynamik!*  *Hier entscheidet sich, ob der Gesprächspartner (egal ob Zentrale oder Entscheider) mit Ihnen sprechen möchte oder nicht!* |
| Ansprechpartner klären und Erreichbarkeit erfragen | | Wer ist in Ihrem Unternehmen mein Ansprechpartner, wenn es um Lösungen im Telekommunikationsbereich geht?  Mit welchem Ihrer Kollegen spreche ich, wenn es um Entscheidungen rund um das Thema Telekommunikationslösungen geht?  Ist Herr/Frau ... derzeit im Hause? |  |
| Adressqualifikation  sofern Unsicherheit besteht, ob der Kunde noch ein Aastra Mitel System verwendet. | **Entscheiderort:**  Werden Entscheidungen, die Telefonanlage betreffend, bei Ihnen vor Ort gefällt?  **Mitarbeiterzahl:**  Wie viele Mitarbeiter sind in Ihrem Unternehmen/in Ihrem Hause im Büro beschäftigt?  **Lieferant TK-Anlage:**  Für welchen Lieferanten haben Sie sich bei Ihrer derzeitigen Telefonanlage entschieden?  **Anlagenalter:**  Wie alt ist (ungefähr) Ihre jetzige Telefonanlage?  Können Sie mir dazu etwas sagen?  **Anzahl Nebenstellen:**  Können Sie mir sagen, wie viele Nebenstellen an Ihrer Telefonanlage angeschlossen sind?  **Adressdaten:** Ihre aktuelle Anschrift in meinen Unterlagen ist die ….-strasse. Ist das noch richtig? | | *Hier ist es wichtig, dem Gesprächspartner mit offenen Fragen zu begegnen, um ihn zum Gespräch zu aktivieren.*  *Nutzen Sie hier die Möglichkeit, bereits bekannte Informationen ins Gespräch aufzunehmen!* |
| Ggf. Überwindung der Vorzimmerbarriere | Ich möchte Herrn/Frau … gerne persönlich sprechen!  Ich bin mir sicher, dass Herrn/Frau … unser Angebot interessieren wird, da es gezielt auf Ihr Unternehmen zugeschnitten ist!  Ich möchte die Fragen von Herrn/ Frau ... zu unseren Kommunikationslösungen beantworten.  Sie können mir doch bestimmt …  Sie haben die notwendigen Kompetenzen, um mir zu sagen an wen ich mich wenden kann, wenn … | | *Hartnäckig bleiben!*  *Tipp: Seien Sie authentisch, natürlich, sympathisch, respektvoll, klar und knapp!*  *Wertschätzende Haltung!*  *Mach Sie sich die Barriere zum Verbündeten!* |
| Ggf. Einwandbehandlung  (s.a. Anhang „Tipps zur Überwindung der Vorzimmerbarriere) | **Vorgehen:**  Verständnis signalisieren/Lob der Aussage > Aussage des Gesprächspartners mit eigenen Worten spiegeln/wiederholen  Informationen einholen > offene Frage stellen  Nutzenorientiert argumentieren und Infos geben  Vereinbarung treffen und gemeinsame Lösung finden | | *Wichtig ist es hier, im Gespräch zu bleiben und souverän zu argumentieren.*  *Ein Einwand ist immer ein Hinweis darauf, dass sich der Gesprächspartner mit Ihrem Anliegen auseinandersetzt!* |
| Weiterleitung erfragen | Sind Sie so nett und stellen mich an Herrn/Frau ... durch?  Können Sie mich bitte mit Herrn/ Frau … verbinden? | |  |
| Verabschiedung | Herzlichen Dank für Ihre Auskunft. Einen schönen Tag noch für Sie! | | *Der letzte Eindruck bleibt!* |

Gesprächsleitfaden Entscheidergespräch

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Gesprächsphase | Formulierung/Vorgehen | Praxistipp |
| Begrüßung | Guten Tag, Herr/Frau ...!    Mein Name ist ... **<Vor-/Zuname> <Partnerfirma>** | *Achten Sie bei der Begrüßung auf eine positive Stimmwirkung und eine angenehme Stimmmelodie!*  *Der erste Eindruck zählt!* |
| Gesprächseinstieg  > Wichtig: Auch bei bereits bekannten Gesprächspartnern einbauen! | Herr/Frau …, ich möchte mit Ihnen über die Zukunftssicherheit ihrer Kommunikationslösung in ihrem Unternehmen sprechen.  Zusammen mit unserem Partner, dem Anlagenhersteller **Mitel**, derzeit Marktführer in Europa, können wir Ihnen derzeit besondere Konditionen bieten um ihre Alt-Anlage (**<Namen des Telefonsystems, sofern bekannt>**) auszutauschen.  Sie profitieren bei einem Wechsel nicht nur von einem hohen return of invest, sondern haben zusätzlich einen hohen Investitionsschutz und können bei Bedarf auch einfach in die Cloud migrieren, sind somit also auch zukunftssicher aufgestellt. | *Achten Sie im Gesprächseinstieg auf eine motivierende Dynamik!*  *Hier entscheidet sich, ob der Gesprächspartner (egal ob Zentrale oder Entscheider) mit Ihnen sprechen möchte oder nicht!*  *Bauen Sie ggf. einen Interessewecker und einen Erstnutzen ein!* |
| Ansprechpartner aktivieren | **Unbekannter Gesprächspartner:**  Ist es richtig, dass Sie mein Ansprechpartner sind, wenn es um das Thema Kommunikationslösungen in Ihrem Unternehmen geht?  Bei „Nein“ richtigen AP klären:  Mit welchem Ihrer Kollegen spreche ich am besten, wenn es um das Thema Kommunikationslösungen geht?  **Bekannter Gesprächspartner:**  Herr/Frau ..., wir hatten bereits am/im ... ein Gespräch miteinander. Darin wurde deutlich, dass Sie der Fachmann/Entscheidungsträger sind, wenn es um neue Kommunikationslösungen in Ihrem Unternehmen geht. Im ... sprachen Sie davon, dass ... | *Achten Sie auf eine positive und motivierte Stimmwirkung!* |
| Bedarfsanalyse + Vorteilsargumente | **Gesprächspartner:**  Nutzen Sie noch Ihr **<Namen des Telefonsystems, sofern bekannt> -**Telefonsystem?  **Ja ->** Stellen Sie Fragen und offerieren die Vorteile:  **Sind Sie für ALL-IP gerüstet?**  Die Deutsche Telekom schaltet 2018 das ISDN-Netz ab und stellt bis dahin alle Telefonanschlüsse auf All-IP um. Davon betroffen sind sowohl Telekom-Kunden als auch die Kunden anderer Sprachnetzanbieter. Die Umstellung beginnt bereits jetzt.  Bleiben Sie mit der MiVoice Office 400 erreichbar und sichern Sie sich dauerhaft Ihren Erfolg durch professionelle Technik für die Kommunikation mit Ihren Kunden.  **Möchten Sie sparen?**  Nutzen Sie mit Ihrem System aktuell teure ISDN-Verbindungen?  Wir zeigen Ihnen konkret, wie viel Sie sparen können, wenn Sie auf die neuen SIP-Trunks oder IP-Verbindungen zwischen Filialen umsteigen. Einsparungen von bis zu 25 % der monatlichen Telefonrechnung sind möglich  **Wollen Sie professionell kommunizieren?**  Seien Sie jederzeit erreichbar und produktiver, durch:   * die Einbindung von Smartphones: Erreichbarkeit zu jeder Zeit an jedem Ort * die Integration von Unternehmenssoftware: direkt sehen, ob der Kunde seine letzte Rechnung bezahlt hat, wenn er telefonisch eine neue Bestellung durchgeben will * die Branchenlösungen: z. B. Pflegeanwendungen   **Wie zahlen Sie gerne?**  Eine Anpassung auf den neusten Stand der Technik ist durch eine einmalige Investition oder durch günstige monatliche Zahlungen möglich. Für welches Zahlungsmodell Sie sich auch entscheiden – neben den (monatlichen) Kostenvorteilen bei den Gesprächsgebühren sparen Sie oft Investitionskosten, da Sie vorhandene Endgeräte weiter nutzen können.  **Möchten Sie immer auf dem neuesten Stand sein?**  Ihr neues MiVoice Office 400 System wird mit „Software Assurance“ geliefert. So sind Sie immer auf dem neuesten Stand der Leistungsmerkmale und Funktionen. Nutzen Sie den damit verbundenen verlässlichen Support. Das ist der beste Weg für ein aktuelles und dauerhaft sicheres Kommunikationssystem.  Im Rahmen eines **attraktiven Austauschprogramms**, können Sie Ihr altes System kostengünstig gegen ein neues Kommunikationssystem austauschen.  **Nein –>** Stellen Sie folgende Fragen:  **Lieferant TK-Anlage: (Falls nicht Bestandskunde)**  Für welchen Lieferanten haben Sie sich bei Ihrer derzeitigen Telefonanlage entschieden?  Wer ist der Hersteller Ihrer Kommunikationslösung? Hat der Hersteller Sie auch beliefert? (Qualifikation)  Ist ... immer noch ...? (Bestätigung)  **Amtsleitungen:**  Wie viele Amtsleitungen haben Sie derzeit?(Qualifikation)  Haben Sie noch ...? (Bestätigung)  **Nebenstellen:**  Wie viele Nebenstellen haben Sie derzeit? (Qualifikation)  Betreiben Sie noch ...? (Bestätigung)  **Anlagenalter:**  Wie alt ist (ungefähr) Ihre jetzige Telefonanlage?  Können Sie mir dazu etwas sagen? (Qualifikation)  Ich habe die Information, dass Ihre Anlage ... alt, ist dies so richtig? (Bestätigung)  **Vertragsform:**  Ist ihr System gekauft, gemietet oder geleast? (Qualifikation)  Ich habe die Information, dass Sie Ihre Anlage ... haben, ist dies so richtig? (Bestätigung)  **Vertragslaufzeit::**  Wie lange läuft ihr aktueller Vertrag noch?  Bis wann sind Sie an diesen Vertrag gebunden? (Qualifikation)  Ich habe die Information, dass der Vertrag noch bis ... läuft, ist dies so richtig? (Bestätigung)  **Investitionsabsicht:**  Haben Sie vor, in nächster Zeit etwas zu ändern?  Welche Gedanken haben Sie sich bereits über die Ausgestaltung einer neuen Telefonanlage gemacht?  Für wann ist das Projekt budgetiert?  Wann soll die Anlage bei Ihnen stehen? | *Hier ist es wichtig, dem Gesprächspartner mit offenen Fragen zu begegnen!*  *Es liegt in Ihrer Verantwortung einen offenen Dialog einzuleiten!*  *Hören Sie gezielt und aktiv zu, damit Sie die wichtigen Informationen für den weiteren Verlauf nutzen können!* |
| Angebotsphase 1 | **Haben Sie in den nächsten zwei Wochen einmal eine halbe Stunde Zeit, damit wir Ihnen die potenziellen Auswirkungen auf Ihr Unternehmen/Ihre Organisation schildern und Möglichkeiten zur Minimierung dieser Auswirkungen aufzeigen können?** |  |
| Angebotsphase 2 | **1. Aufgrund der ermittelten Wünsche/ des festgestellten Bedarfs erfolgt hier eine nutzenorientierte Argumentation > Ziel: Gesprächspartner soll final sein Interesse am Beratungsgespräch erkennen.**  „Durch die wertvollen Informationen, die Sie mir im Gespräch gegeben haben, scheint mir für Sie/Ihr Unternehmen ein persönliches Beratungsgespräch durch uns sinnvoll, um Ihnen die weiteren Möglichkeiten und damit verbundenen Vorteile aufzuzeigen.“  „Das bedeutet für Sie ...“  „Damit erreichen Sie ...“,  „Damit erzielen Sie ...“  „Damit sparen Sie ...“  2. **Nutzen Sie abschließend Bilder und Beispiele** („Stellen Sie sich einmal vor ...“, „Sie kennen doch wahrscheinlich die Situation ...“). |  |
| Zusammenfassung | Herr/ Frau…, gut, dann gebe ich meinem Außendienstkollegen, der den Besuch bei Ihnen wahrnehmen wird, folgendes mit auf den Weg: … | *Geben Sie Ihrem Gesprächspartner eine kurze Zusammenfassung des Gesprächsinhaltes und der sich ergebenden Anforderungen* |
| Abschluss | Wann haben Sie Zeit für ein Gespräch mit meinem Außendienstkollegen?  Wann passt es Ihnen?  In welcher Kalenderwoche soll sich der Außendienstmitarbeiter bei Ihnen vorstellen?  Wann haben Sie Zeit für ein ausführliches Gespräch mit meinem Kollegen vom Außendienst?  Gibt es einen Alternativtermin den Sie mir anbieten können? | *Seien Sie souverän und halten Sie die Gesprächsführung!* |
| Nachmotivation zur positiven Bestärkung des Gesprächspartners | Ich bin mir sicher, dass wir gemeinsam die in ihrem Hause geplanten Veränderungen schnell und einfach umsetzen können, so dass sie dann alle Zukunftstechnologien für sich selbst nutzen können.  Herr/ Frau…Gut, dann freue ich mich darauf, bald gemeinsam mit Ihnen die Effizienz ihrer Kommunikationsprozesse zu steigern. | *Aus der Sicht des Kunden denken!*  *Nehmen Sie die letzten Unsicherheiten!* |
| Verabschiedung | Ich danke Ihnen für das Gespräch und wünsche Ihnen noch einen schönen Tag/ eine schöne Woche/ ein schönes Wochenende…  Vielen Dank für ihr Interesse, Herr/ Frau…Bis bald und einen schönen Tag noch für Sie! | *Der letzte Eindruck bleibt!* |

Argumentationshilfen Einwandbehandlung:

**Keine Zeit/Andere Prioritäten**

Ich verstehe. Allerdings wäre jetzt der beste Zeitpunkt zum Einstieg in die Planung, um eventuelle böse Überraschungen zu vermeiden

**Kein Budget verfügbar**

Genau darum sollten wir jetzt miteinander sprechen. Zurzeit kann ich Ihnen ein äußerst attraktives Migrationsangebot machen, bei dem Sie unter Umständen sogar Ihre vorhandenen Telefone oder Softwareanwendungen weiterverwenden können. Außerdem kann es gut sein, dass Sie durch neue technische Entwicklungen bis zu 25 % Ihrer Telefonkosten sparen können. Dazu bedarf es nur noch einer kurzen Analyse Ihrer Telefonrechnung.

**Telefonie spielt in unserem Unternehmen keine wichtige Rolle mehr**

Ich verstehe, aber Kunden oder Interessenten werden Ihr Unternehmen/Ihre Organisation weiterhin erreichen wollen. Auch wenn das Telefon für Sie weniger wichtig wird, interessiert es Sie doch wahrscheinlich, wie Sie Ihren Kunden weiterhin die gewohnte Servicequalität zu deutlich niedrigeren Kosten bieten können.

**Ich bin schon mit einem anderen Anbieter im Gespräch**

Dann lassen Sie uns an der Diskussion teilhaben, damit zumindest sichergestellt ist, dass Sie die richtige Wahl im Hinblick auf das Preis-/Leitungsverhältnis treffen. Auch wenn Sie sich am Ende für den anderen Anbieter entscheiden profitieren Sie in Ihrer Entscheidung garantiert von einem Vergleich

Allgemeine Hintergrundinformationen

**Wer ist Mitel?** Mitel ist das Unternehmen, das Anfang 2014 den Hersteller Aastra und damit auch die Technologie des Telefonsystems übernommen hat. Mitel ist ein kanadischer Hersteller von Telekommunikationsanlagen und gehört zu den Marktführern für Lösungen der Unternehmenskommunikation in Europa. Die Pflege bestehender Kundenbeziehungen ist für Mitel von strategischer Bedeutung. Daher investiert Mitel viel Zeit und Geld in die Entwicklung von Lösungen zur nahtlosen Migration für Unternehmen wie Ihres. So sorgt Mitel dafür, dass Ihnen unangenehme Überraschungen und hohe Investitionen erspart bleiben, wenn Sie Ihr Kommunikationssystem instandhalten und verbessern wollen.

Gesprächsbeispiele

Interessewecker:

* + „…es geht um Innovationen im Bereich der Kommunikationslösungen…“
  + „…es geht um den Wandel im Bereich der Kommunikationstechnik…“

DAS BEDEUTET FÜR SIE-Erstnutzen:

* + „…wir vereinfachen ihren Verwaltungsaufwand…“
  + „…mit denen Sie eine höhere Kundenbindung erreichen…“
  + „…es senkt ihre Kosten in der internen Kommunikation…“
  + „…eine für Sie maßgeschneiderte/ individuelle Lösung für Sie…“

Tipps zur Überwindung der Vorzimmerbarriere:

* + seriös, kompetent und sachlich sein!
  + höflich sein!
  + authentisch, natürlich, sympathisch sein!
  + respektvoller Umgang!
  + Interesse am Gesprächspartner zeigen!
  + klare und deutliche Aussprache nutzen!
  + Anliegen muss von Interesse sein!
  + Anliegen: klar, knapp, kurz und präzise kommunizieren!
  + frei sprechen, kein ablesen!
  + Situation des Gesprächspartners sensibel im Blick haben: Zeit und Situation i.O.?
  + Gleiche Gesprächsebene nutzen und Gesprächspartner „ins Boot holen“!

Was ist zu tun, wenn der Gesprächspartner hartnäckig beim Nein/kein Interesse bleibt!?

Nein heißt nicht nie!!! Sondern: - jetzt (gerade) nicht

- hier nicht

- heute nicht

- unter diesen Umständen nicht

Wenn Sie auf nette Art und Weise ein NEIN akzeptieren, verkaufen Sie **heute** vielleicht nichts. Doch Sie haben die Chance gewahrt, **in Zukunft** einen Abschluss mit dem Kunden zu machen.

**Enttäuschung nicht anmerken lassen:**

„Herr/ Frau … Danke, dass Sie sich die Zeit genommen haben. Sollten Sie zu einem späteren Zeitpunkt Interesse haben, freue ich mich von Ihnen zu hören.“