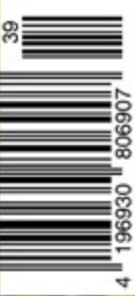


# INETCOO



**prowin**  
*international*

macht Menschen sauber erfolgreich  
und Haushalte erfolgreich sauber

**Eine Saarländer Erfolgsstory**

→ FRAUENPOWER IM DIREKTVERTRIEB: „Multitasking und schnelles Umschalten!“ → PORSCHE CAYENNE: Die ganz große Nummer → CHLOROPHYLL: Das grüne Blut der Blätter - Warum Vampire keine Vegetarier mögen → DAS „NEUE ICH“ IN 21 TAGEN: Erfolgreich neue Gewohnheiten entwickeln



# » Menschen per TELEFON besuchen «

(einfach, effektiv und jeden Tag)

So nutzen Sie die Kontakt-Maschine Telefon noch erfolgreicher

**Möchten Sie noch schneller und intensiver Ihr Geschäft auf- und ausbauen?**

**Suchen Sie nach einem Weg zu mehr Leichtigkeit und Effektivität für das Gewinnen neuer Kunden und engagierter Vertriebs-Partner?**

**D**ann spricht alles dafür, dass Sie ab sofort die „Zeitsparmaschine Telefon“ ganz neu für sich starten. „Besuchen“ Sie mit dem Wählen einer Telefonnummer Ihre Mitmenschen ... und schon sind Sie dort und können Gespräche führen. Und sollte einmal jemand nicht erreichbar sein, stehen Sie nicht vor verschlossener Tür und müssen die Rückfahrt antreten, sondern Sie wählen die nächste Rufnummer für neue Erfolge.

**Wie erzeugen wir gleich zu Beginn eines Telefongesprächs eine angenehme Atmosphäre?**

Am besten starten Sie jedes Telefonat mit positiver Stimmung und einem Signal, dass ich „Wir-Gefühl“ nenne. Dafür eignen sich sehr gut bestimmte Gemeinsamkeiten. z.B.: „Guten Abend Herr Schmidt, schönen Gruß von unserem gemeinsamen Bekannten, dem Peter Bauer, haben Sie kurz Zeit?“

Für alle Telefon-Gespräche ist es ganz besonders wichtig, nicht unter Druck zu stehen, sondern mit innerer Ausgeglichenheit zu telefonieren. Auch die aktuellen Befindlichkeiten Ihrer Gesprächspartner sind von Bedeutung. Denn es gilt, Ihre und seine Stimmung positiv weiter zu entwickeln. Wenn Sie wahrnehmen, dass sich die andere Person schlecht fühlt oder im Stress ist, kann dies zu einer großen Belastung im Gespräch werden. In einem solchen Fall sind Sie oft besser beraten, einen

Telefontermin zu verabreden: „Möchten Sie, dass wir am Montag noch einmal telefonieren? Oder wollen wir uns jetzt für Anfang nächster Woche zu einem kurzen Kennenlern-Gespräch verabreden?“

Auf jeden Fall empfehle ich Ihnen, alle Gesprächspartner mit Einfühlungs-Vermögen anzusprechen. Das wird jedem einzelnen Telefonat gut tun und bessere Ergebnisse erzielen.

**Welchen Einfluss hat generell der Faktor gute Laune?**

Sind Sie auch der Meinung, dass jeder von uns für seine persönliche Stimmung selbst verantwortlich ist? Und steckt dahinter vielleicht sogar die größte Macht für unser positives Lebensgefühl und unsere Lebensqualität? Hier ein paar Gedanken dazu, wie sich neue Stimmungs-Energie gewinnen lässt.

1. Mit einem ehrlichen Lächeln betreten Sie schon einmal eine emotionale „Insel guter Stimmungen“. Im Tagesgeschehen hilft dieser kleine Sonnenstrahl beim Aufbau sowie bei der Pflege von privaten und beruflichen Kontakten.
2. Es geht bei Humor und Freundlichkeit immer darum, in beiden Gesprächspartnern ein gutes Gefühl auszulösen. Selbst eine Situation wie „falsch verbunden“ lässt sich mit Humor würzen: „Viele sagen ja, es gibt keine Zufälle ... mein Bruder fand z.B. vor einem Jahr über eine derartige Fehlverbindung neuen beruflichen Anschluss. Vielleicht können wir uns ebenfalls etwas Gutes tun? Also ich bin Sven Möller und unterstütze Einzelpersonen und Familien dabei, ihr Einkommen enorm zu erhöhen.“ ▶



3. Wenn die sprachlichen Bilder und Emotionen stark genug sind, kann sehr schnell gegen oder für eine Sache entschieden werden. Wesentlich ist jedoch, dass wir mit Hilfe der Kommunikation unseren Mitmenschen helfen, aus einem guten Gefühl heraus eine eigene und vorteilhafte Entscheidung zu treffen.

#### Beispiel:

„Herr Hauser, ich nenne Ihnen gerne ein paar Details, damit Sie sich selbst davon überzeugen können, welche Vorteile Sie durch mich gewinnen. Dann können wir beide sehr schnell erkennen, was Ihnen am Wichtigsten ist. Viele meiner Kunden sagten im Nachhinein, es sei genau das, wonach sie unbewusst schon immer gesucht hätten.“

#### Welche Energie bringt unsere Persönlichkeit in jedes unserer Telefonate ein?

Unsere Persönlichkeit, unsere innere Stimmung, unsere Meinung und Motivation ... Alles können wir über die Stimme wahrnehmen. Wenn jemand zu stark auf das fixiert ist, was er allein mit Worten sagen möchte, gehen diese feinen Informationen an ihm vorbei. Achten Sie auf Ihre Stimme – und Sie geben Acht auf Ihre Persönlichkeit. Fördern Sie Ihre Persönlichkeit – und Sie stärken den Ausdruck Ihrer Stimme.

Nikolaus B. Enkelmann sagt sehr treffend:

**„Wer an seiner Stimme arbeitet, der arbeitet am Kern seiner Persönlichkeit.“**

#### Können wir unsere Telefonstimme wirklich verändern? Kommen wir da nicht an die Grenzen der Machbarkeit?

Mit dieser Frage betreten wir nun das Land der „Magie der Stimme“. In meinem Hör-Buch „Menschen gewinnen per Telefon“ wird genau beschrieben, wie man mit seiner Stimme arbeiten kann, um sich mit der Audio-Aufzeichnung seiner Sprache in zwei Bereichen weiterzuentwickeln. Es geht um die Tonlage und die Aussprache. Das Stimmtraining von Nikolaus B. Enkelmann ist weltbekannt und hat schon bei „aussichtslosen Fällen“ wunderbare Ergebnisse erreicht. Das Wichtigste für das Training der eigenen Stimme ist, täglich viel zu telefonieren, um Schwächen und Fehler aufzulösen und Stärken immer weiter zu verstärken.

#### Was ist von Leitfäden zu halten? Brauchen wir überhaupt welche?

Wie heißt es so schön zum Thema Gesundheit:

**„Wer heilt, der hat Recht.“**

Also gibt es viele Wege zu persönlichen Bestleistungen und privaten sowie unternehmerischen



Erfolgen. Wie in unserem deutschsprachigen Raum telefoniert wird und vor allem, wie man es den Menschen teilweise beibringt, verderben sehr oft den Appetit und die Vorfreude auf anstehende Telefonate. Alte, verstaubte Leitfäden werden wie „Heilige Kühe“ gehütet und bringen immer mehr „Leid“ unter die Menschen. Zum Teil mag das an großer Fantasielosigkeit liegen, aber auch die weitverbreitete Angst vor Veränderungen spielt dabei eine große Rolle.

Vielen Menschen fällt es schwer, sich auf Neues einzulassen. Also halten Sie lieber an den alten – wenn vielleicht auch nicht ganz so bewährten – Zöpfen und Rezepten fest. Nach dem Motto: „Ich bin eben so. Und so telefoniere ich auch, weil ich eben so bin, wie ich bin.“

#### „Finden Sie Ihren eigenen Weg, einfach, effektiv und mit Begeisterung.“

Hier ein negatives Beispiel:

Es meldet sich jemand mit: „Marion Paulsen.“

Der Anrufer: „Guten Tag, spreche ich mit Marion Paulsen persönlich?“

**Das ist eine einzige Katastrophe.** Die Dame hat sich doch mit ihrem kompletten Namen gemeldet. Was gibt es da zu hinterfragen? Viele Kunden sprachen sich sehr negativ über diese Vorgehensweisen aus, die Ihnen in den letzten 30 Jahren immer wieder in die Ohren gestopft wurden. Wir haben deshalb eine neue Basis des gegenseitigen Respekts gefunden und neue Sprachmuster eingesetzt. Man

sagt heute auch nicht mehr: „Ich soll Ihnen einen schönen Gruß ausrichten.“ Umgangssprachlich formulieren wir eher: „Übrigens, schönen Gruß von Ihrem Kollegen Sven Bohnhoff.“ Mit moderner Umgangssprache kommen wir nicht „gestelzt“, sondern einfach und zeitgemäß bei unseren Mitmenschen an.

#### Ich fühle mich immer noch unsicher bei geschäftlichen Telefonaten. Macht ein Leitfaden nicht doch vielleicht Sinn?

Über die letzten 40 Jahre hat sich zum Thema telefonieren einiges an „Müll“ angesammelt. So hielt man mal sehr viel davon, seitenweise vorformulierte Sätze zu verfassen. Diese mussten dann möglichst auswendig gelernt werden. Hatten die Anrufer sie noch nicht intus, sollten sie diese zumindest ablesen. Was den Angerufenen somit präsentiert wurde, hatte mit Dialog nichts zu tun. Über diese Einbahnstraßen-Kommunikation sollten Gesprächspartner strategisch „benutzt“ werden, um ein direkt definiertes Ziel zu erreichen, z.B. eine Terminvereinbarung oder eine Kaufentscheidung. Aber so richtig Freude und Begeisterung wollte bei dieser inzwischen veralteten Art des Telefonierens nie aufkommen. Inzwischen hat sich die Erkenntnis breit gemacht, dass ein wirklicher Dialog nicht mit standardisierten, vorformulierten Sätzen zu erreichen ist. Der Gesprächspartner am anderen Ende des heißen Drahtes soll sich schließlich ernst genommen fühlen. Und dafür brauchen wir eine lebendige Sprache, eine persönliche Ansprache sowie eine am Dialog orientierte gleichberechtigte Art der Kommunikation. Also lesen Sie bitte keine vorformulierten

Texte vom Bildschirm oder vom Papiausdruck ab. Arbeiten Sie stattdessen mit bildhaften Schlüsselbegriffen und bauen Sie diese in Ihre ganz normale und natürliche Art des Sprechens ein. Dann sind Sie authentisch, als Persönlichkeit stimmig und professionell durch die Schlüsselbegriffe.

#### Machen Telefon-Workshops wirklich Sinn?

Heute werden in Trainings teilweise Vorgehensweisen angeboten, die kaum Sinn machen. Man ist auf der Suche nach „cleveren Tricks“, um Menschen sprachlich zu überrumpeln. Doch diese Tricks gibt es nicht ohne negative Effekte. Und auch die Zahlen sprechen dagegen, speziell in der sogenannten „Kalt-Akquise“. Ich höre immer wieder von diesen Quoten:

**100 Anrufe ...  
5-mal JA zum Termin ...  
2 nehmen das persönliche Gespräch nur wahr ...  
einer von den beiden wird Kunde.**

Es gibt allerdings eine professionelle „Eintrittskarte“ für gute Kontakte, Beziehungen und berufliche wie auch private Erfolge. Und das sind für mich ein von gegenseitiger Wertschätzung geprägtes Menschenbild sowie die Idee, dass wir einander ergänzen, um den erfolgreichen Weg in eine gemeinsame Zukunft zu finden. Und wenn wir uns die kleine Mühe machen, eine persönliche Empfehlung oder interessanten Aufhänger in unsere Telefonate einzubinden, dann entsteht eine neue Leichtigkeit mit Aussicht auf Verbindlichkeit und positive Ergebnisse.

Ein Top-Training ist am erfolgreichsten, wenn jeder einzelne Teilnehmer sich selbst in seinem Verhalten am Telefon erlebt und sprachlich neue Ideen ausprobieren kann. Das funktioniert in meinen Workshops mit effektiven Audio-Aufzeichnungen für mehr Freude am gesprochenen Wort. Jeder Einzelne hört seine eigene Stimme und lernt, sein Potenzial zu entwickeln. Wie Sportler und Musiker trainieren und üben, so ist es auch für alle Berater im Vertrieb wichtig, ihr Sprechverhalten wirksam zu optimieren.

In diesen Telefon-Dialogen sind viele praktische Beispiele enthalten, die den direkten Lernprozess auslösen. Telefonieren macht glücklich und erfolgreich. Wir erreichen mit dem Telefonieren private und berufliche Ziele und wir gewinnen wichtige Erfahrungen. So gelingt es uns, jeden Tag ein wenig besser zu werden und aus Überzeugung auch anderen Menschen dieses Geschäft zu empfehlen. Am besten starten Sie effektiv zu neuen Erfolgen und telefonieren gleich jetzt.

Viel Erfolg,  
**Ihr Roland Arndt**



#### ÜBER DEN AUTOR:

**Roland Arndt** begleitet als Trainer, Coach und Autor seit über 20 Jahren viele Menschen dabei, privat und beruflich noch erfolgreicher zu telefonieren. Im Zentrum seiner Arbeit steht die Kunst, gute Gespräche zu führen und daraus für alle Beteiligten Erfolge zu erzielen.

[www.roland-arndt.de](http://www.roland-arndt.de)