

## BOBKAS BUSINESS – 10/2019

### Schneller neue Kunden gewinnen – die 3 Erfolgshebel bei der Kaltakquise

„**K**altakquise ist wie Kinder machen – alleine der Versuch macht schon Freude“. Dieses zugegebenermaßen in Teilen provokante Statement setzt genau den richtigen Aufsatzzpunkt für diese Kolumne. Denn Hand aufs Herz: Die ernsthaft betriebene Kaltakquise ist nach wie vor der zentrale Schlüssel zum Vertriebs-erfolg. Und sie kann Ihrem Vertriebsteam wie auch Ihren Kunden ebenso große Freude machen. Umso erstaunlicher ist ihr mitunter zweifelhafter Ruf. Allzu schnell werden Schubladen geöffnet und Vorurteile hofiert. Schnell wird angeführt, dass niemand gerne kalt angesprochen werden wolle oder sich bei zielgerichtetem Marketing potenziell interessierte Kunden von selbst melden würden, das wiederum wäre viel effizienter als die Kaltakquise, uvm. Die Ursache für diese senile Ausflucht ist kurzum das Drückeberger-Syndrom. In kaum einem anderen beruflichen Bereich ist es so wahrscheinlich, immer wieder aufs Neue vom Gegenüber abgekanzelt zu werden. Schnell macht sich die Angst vor persönliche Ablehnung im Kopf breit. Um diese Ablehnung zu vermeiden, wird der Situation ausgewichen, Ausflüchte gesucht und vermeintliche Belege für diese Thesen werden aufwendig dafür herangezerrt.

#### Die erfolgreiche Kaltakquise ist erlernbar

Fakt ist: In immer weniger Vertriebsteams wird heute die Kaltakquise als notwendige Teamdisziplin gelebt und gezielt gemeinsam trainiert. Oder wann haben Sie das letzte Mal eine Telefonparty Ihres Vertriebsteams live erlebt? Wann hat sich Ihr Vertriebsteam außerdem zuletzt intensiv zur Kaltakquise an konkreten Beispielen des Tagesgeschäftes ausgetauscht, Best-Practise Erfolgsbeispiele der letzten Wochen geteilt und ganz konkret über die gemeinsamen Lernpfade der letzten Wochen und Monate gesprochen? Ich meine damit nicht den schnöden Plan-Ist Abgleich vorzunehmen und gebetsmühlenartig auf die Planerreicherung zu pochen, sondern konkrete Umsetzungspfade für die Zielerreichung zu vereinbaren und im Team engmaschig die Erfolge und auch Misserfolge bei der Kaltakquise als wichtigste Disziplin im Vertrieb zu teilen. Damit im gesteuerten Prozess der Fokus auf dem Von- und Miteinanderlernen gerichtet ist.

Und genau hier können Sie Ihrem Team unter die Arme greifen und durch externen Trainerinput diese initialen Blockaden lösen wie auch die Umsetzung zielgerichtet begleiten lassen. Wir erleben es in unseren Trainings und unserer **MasterClass im Vertrieb** beinahe täglich, wie selbst gedankliche Eckensteher plötzlich die Eigeninitiative ergreifen, weil unser Sparring im Vertriebsalltag die Menschen auf empathisch-authentische Weise herausfordert, Ausreden nimmt, Konsequenz im Handeln einfordert und gleichzeitig aber Orientierung und Anleitung gibt für die wichtige Veränderung. So entsteht Vertrauen und der wichtige Rückhalt für die Veränderung des eigenen Handelns hin zum kundenzentrierten Agieren – gepaart mit dem notwendigen Bewusstsein für profitables Umsatzwachstum, um langfristig Ihren Unternehmenserfolg zu sichern.

#### Die 3 Erfolgsbeschleuniger

##### Erfolgshebel #1: Mindset

Ursächlich für die häufig anzutreffende innere Verweigerungshaltung gegenüber der Kaltakquise ist, wie eingangs beschrieben, die persönliche Haltung – also das richtige Mindset. Die allermeisten Menschen halten intuitiv am Gewohntem bzw. dem Vertrauten fest. Wir geben unsere Gewohnheiten oder auch unsere Komfortzone meist nur in zwei Situationen freiwillig schneller auf: Für die Liebe und auf Grund von Schicksalsschlägen. Die Liebe löst in den allermeisten von uns eine unbändige Begeisterung für ein neues Ziel aus, die uns Altbewährtes plötzlich mit Leichtigkeit abstreifen lässt. Halten Sie kurz einen Moment inne und erinnern sich kurz daran, was Sie persönlich für die Liebe alles entweder bereits aufgegeben haben oder aber persönlich bereit waren zu verändern.

Und Schicksalsschläge auf der anderen Seite erhöhen den Leidensdruck so immens, dass wir hier ebenfalls schneller zur Veränderung tendieren. Hindern oder von der Kaltakquise abhalten tun uns in der Regel unsere hemmenden **Glaubenssätze** wie etwa „Kaltakquise machen nur Drückerkolonnen im Vertrieb“ oder auch „In unserer Branche funktioniert die Kaltakquise einfach nicht“. Interessant ist dabei, dass wir sehr wohl diese Glaubenssätze abstreifen und uns neue, für die Kaltakquise definitiv hilfreichere Glaubenssätze aneignen können. Wir müssen nur damit konsequent anfangen und die uns hemmenden Glaubenssätze genauer ansehen. Der einfache **Quick-Check** machts möglich:

- Gelten diese wirklich ohne Ausnahme?
- Gibt es Situationen, in denen sie nicht zutreffen?
- Beurteilen andere Menschen das auch immer so?
- An konkreten Zahlen gemessen, wie oft galt das tatsächlich in der Vergangenheit bereits?

Richtig gut können wir unseren hemmenden Glaubensätzen im Übrigen bereits sehr schnell an den Kragen gehen. Der erste Schritt ist die sorgfältige Selbstbeobachtung über eine Zeitspanne von einigen Tagen hinweg: Welche Maximen, Überzeugungen, Lebensregeln geistern im eigenen Kopf besonders oft herum? Prüfen Sie dazu einmal für sich über die nächsten Tage, was Sie glauben in Bezug auf die Kaltakquise, Ihre innere Haltung vor dem nächsten Kundentermin, die Erwartungen Ihrer Kunden, usw.

Hören Sie insbesondere innerhalb des Vertriebsteams bewusst hin, wie viele dieser Glaubenssätze Ihnen täglich begegnen – im Umgang mit Ihren Kollegen und Kolleginnen, im Kundendialog oder auch im persönlichen Umfeld. Schreiben Sie jedes Mal, wenn Ihnen so eine Situation begegnet, diese in Stichworten kurz auf und schauen den Zettel Tage später nochmal an. Sie werden verblüfft sein. Glaubenssätze sind meist verborgen. Verborgenes kann auch nicht in Frage gestellt werden. Nun aufgeschrieben auf Ihrem Zettel, wird es plötzlich greifbar und damit angreifbar.

Überprüfen Sie, was Sie von anderen Menschen übernommen haben. Beginnen Sie damit, diese Glaubenssätze ungezwungen zu hinterfragen nach dem obigen Muster. Lernen Sie parallel die Glaubenssätze der Menschen kennen, die Ihren persönlichen Zielen bereits nähergekommen sind, die Sie vielleicht sogar bewundern für das Erreichte.

Der wichtigste Hebel aber ist, dass wir uns beim Suchen neuer positiver Glaubenssätze ein ganz konkretes Bild von unserem Ziel machen. Nur, was wir konkret greifen und erlebbar vor unserem geistigen Auge visualisieren können, wird einen so immens größeren Anreiz für uns darstellen, dass wir dafür bereit sind Gewohnheiten aufzugeben und uns auf neues Terrain zu begeben. Stellen Sie sich ganz konkret vor, wie die Situation aussieht, in der Sie Ihr persönliches Ziel oder das Ziel mit dem Team gemeinsam erreicht haben. Und visualisieren Sie dies für sich handschriftlich in einer Skizze. Auch hier werden Sie verblüfft sein, was in den nächsten Wochen passieren wird.

## Erfolgshebel #2: Vorbereitung

Der verblüffendste Fakt ist, dass die Beantwortung der immer selben **fünf Fragen** in der Vorbereitung der Kaltakquise den Ausschlag für den Erfolg geben. Egal, ob in der Telefonakquise, der Akquisemail, der schriftlichen Bewerbung als neuer Lieferant oder Dienstleister oder dem persönlichen Dialog. Ihr Gegenüber wird sich in Bezug auf Ihre Kontaktaufnahme immer zuerst fragen:

1. Wer ist das?
2. Was will er oder sie von mir?
3. Wie lange dauert das Telefonat oder das Gespräch?
4. Handelt er oder sie in meinem Interesse?
5. Was bringt es mir?

Kann Ihr Vertriebsteam diese Fragen auf den Punkt beantworten und kommunizieren, wird sich die Terminquote und damit Erfolgsaussicht auf **profitables Wachstum** drastisch erhöhen. Damit das möglich wird, braucht es einen weiteren Erfolgshebel.



## Erfolgshebel #3: Disziplin

Disziplin ist der dritte wesentliche Einflussfaktor auf den persönlichen Vertriebs Erfolg. Konsequenterweise andauernd am Kunden dran zu bleiben, sich für ihn, seine Bedürfnisse, Wünsche und Erwartungen aufrichtig zu interessieren und das eigene Handeln konsequent darauf auszurichten, das verlangt ein hohes Maß an Disziplin. Das Angebot zu formulieren und abzuschicken ist eine Sache, es aber perfekt auf die Bedürfnisse, Wünsche und Erwartungen des Kunden abzustimmen, sowohl vom Inhalt als auch der Kommunikation und dem zeitlichen Rahmen, etwas völlig anderes. Und dann mit **höflicher Hartnäckigkeit** dran zu bleiben, sich nicht beim ersten Widerstand abschütteln zu lassen und auf keinen Fall nur die Rückmeldung des potentiellen Neukunden abzuwarten, verlangt enorme Disziplin und die richtige Haltung gegenüber Ihren Kunden. Um dieses Bewusstsein zu entwickeln braucht es das zielgerichtete Training, den richtigen **Sparringspartner** im Tagesgeschäft und immer wieder Training mit direkten Feedback-Loops im Team.

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie auch Ihr Vertriebsteam in kurzer Zeit bereits neues profitables Umsatzwachstum generieren kann, dann rufen Sie mich an und lassen Sie uns über Ihre konkrete Situation, Herausforderungen und die Umsetzung sprechen. Sie werden ganz sicher erstaunt sein, was gemeinsam möglich ist. In diesem Sinne freue ich mich auf unser persönliches Gespräch!

