

THOMAS PELZL

VERKAUFE!

DAS PERFEKTE VERKAUFGESPRÄCH.

Report

Schicken Sie Unterlagen

Copyright-Vermerk

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung sowie der Übersetzung, sind ausschließlich dem caralin Verlag vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlages reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme gespeichert, verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

caralinverlag ©

Herzlich willkommen zum Report „Schicken Sie Unterlagen“

Auf der Seite 143 des Buches *Verkaufe! Das perfekte Verkaufsgespräch* lesen Sie den Hinweis auf diesen ausgelagerten Inhalt. Genau an dieser Stelle beginnt die Ausarbeitung über diesen speziellen Widerstand.

Die Hürden Zentrale und Sekretariat

Wer schon einmal den Telefonhörer in die Hand genommen und akquiriert hat, der kennt die Aussage: *„Schicken Sie Unterlagen.“*

Dieser Satz kommt meist von einer Dritten Person. Von jemandem der eine Telefonverbindung herstellen soll.

Der Angerufene verfolgt in der Regel folgende Ziele:

1. **Zeit gewinnen**

Damit muss jetzt nicht durchgestellt und keine Entscheidung getroffen werden.

2. **Selektion**

Welcher Verkäufer hat eine gute Antwort auf diese Aussage? Wer verdient es durchgestellt zu werden?

3. **Abwimmeln**

Ich habe kein Interesse – die Post landet hinterher sowieso im Papierkorb. Diese Leute trauen sich nicht den Anrufer zu enttäuschen.

„Schicken Sie Unterlagen.“ ist lediglich die Antwort auf die Frage: *„Können Sie mich zu ... durchstellen?“*

Der Verkäufer hat zwei Schwierigkeiten

Oft sind Verkäufer nicht gut genug vorbereitet! Ihre einleitenden Worte und die Aufforderung durchzustellen waren nicht kräftig genug. Nicht schlüssig und nicht motivierend.

Dass Verkäufer derart wirkungslos kommunizieren ist traurig. Noch viel trauriger ist jedoch die Tatsache, dass sich viel zu viele Verkäufer mit dieser Aufforderung zufrieden geben und brav ihre Hausaufgaben erledigen. Sie senden etwas zu.

Dabei ist den meisten sehr wohl bekannt, dass nach dem Versenden von oberflächlichen Unterlagen meist kein Gespräch mit dem Wunsch Kandidaten zustande kommt.

Wenn Verkäufer nachfassen hören Sie Sätze wie: „*Wir haben Ihre Unterlagen archiviert und rufen Sie an wenn es für uns interessant wird!*“ Was Sie nicht dazu sagen ist, dass als Archiv der Papierkorb genutzt wird.

So befreien Sie sich

Es gibt zwei Möglichkeiten um sich aus dieser misslichen Lage zu befreien.

1. Seien Sie sofort interessant

Nennen Sie Argumente die für Dritte Personen so glaubhaft klingen, dass Sie sofort durchgestellt werden. [Wie Sie dies umsetzen erfahren Sie im Buch ab Seite 124]

2. Beschaffen Sie sich mehr Informationen

Fragen Sie nach mehr Details!

Welche Details sind lohnend?

- Welche Informationen sollen genau zugesendet werden?
- Was genau ist interessant?
- Wer wird die Unterlagen beurteilen?
- Was passiert danach?
- Wie geht es weiter wenn die Unterlagen gesichtet wurden?
- Was ist der nächste Schritt?
- Wann wird das sein?
- Wer ist dann der richtige Ansprechpartner?
- Wann und wie soll wieder Kontakt aufgenommen werden?

Tipp 1:

Bereiten Sie sich sehr gut auf die Kontaktaufnahme vor!

Überlegen Sie mit welchen Argumenten Sie überzeugen möchten. Formulieren Sie Ihre Sätze in Ruhe aus. Diese müssen Nutzen für Ihren Gesprächspartner enthalten. Sofort. Sie haben im Gespräch keine Zeit zu verlieren.

Verkäufer müssen immer damit rechnen, dass die gewünschte Person nicht direkt das Telefon abhebt. Also formulieren Sie bitte so, dass es auch für Dritte interessant klingt!

Tipps 2:

Jeder Gesprächspartner muss SEINEN Nutzen hören!

Ein Sekretariat entscheidet nach anderen Kriterien als der gewünschte Ansprechpartner. Legen Sie sich auch für Dritte die passenden Argumente und Nutzen zurecht. Damit erzeugen Sie eine Motivation durchzustellen.

Wichtig ist – Ihre Aussagen müssen in jedem Fall stimmen!

Wenn Sie Tipp 1 und 2 gewissenhaft umsetzen, werden Sie diesen Satz: **„Schicken Sie Unterlagen.“** viel weniger hören.

So können Sie reagieren

Wenn Sie gut waren und dennoch Unterlagen schicken sollen, helfen Ihnen folgend Formulierungen:

I: *„Schicken Sie Unterlagen.“*

V: *„JA gerne! Nun haben wir eine Vielzahl an Informationen und vermutlich wird nur ein spezieller Bereich für Frau/Herr ... interessant sein.
In 1-2 Minuten ist geklärt von was genau Ihr Unternehmen (oder Frau/Herr ...) am meisten profitiert.
Können Sie mich gerade für 1-2 Minuten durchstellen bitte!“*

Die Bitte nach dem „durchstellen“ muss selbstbewusst und deutlich klingen. Fast schon, wie eine Arbeitsanweisung. Der Angerufene muss Ihre Entschlossenheit spüren.

oder

I: *„Schicken Sie Unterlagen.“*

V: *„Ich verstehe das – ich würde auch nur durchstellen, wenn ich wüsste, dass Frau / Herr ... wirklich Interesse an meinen Informationen hat! Ich würde das auch so machen wie Sie!
In diesem Fall kann ich Ihnen jedoch versichern, dass ich nach maximal 2 Minuten wieder aus der Leitung bin.
Frau / Herr ... kann sofort entscheiden ob es wirklich so interessant ist wie ich vermute – ansonsten bin ich sofort wieder weg. Können Sie mich bitte für 1-2 Minuten durchstellen!“*

Eventuell erreichen Sie es mit „Verständnis“ Ihren derzeitigen Gesprächspartner zu überzeugen. Dieses „Ich bin wie du!“ kann Türen öffnen.

oder

I: „Schicken Sie Unterlagen.“

*V: „Es geht lediglich um 60 Sekunden – das kann ich Ihnen versichern. Innerhalb einer Minute kann Frau / Herr ... sofort erkennen wie stark Ihr Unternehmen profitieren kann!
Meine Info könnte die Wichtigste Info des heutigen Tages sein!
Können Sie mich gerade für diesen kurzen Moment durchstellen!“*

Geben Sie unbedingt eine Zeitdauer an! Die Person muss hören und spüren, dass Sie jemand sind, der sehr gut vorbereitet ist, und der sich sehr schnell und präzise ausdrücken kann.

oder

I: „Schicken Sie Unterlagen.“

*V: „Darf ich Ihnen etwas anbieten?!
Wenn ich nicht nach 2 Minuten aus der Leitung bin, dann dürfen Sie mich rausschmeißen! Ohne wenn und aber.
Ich schaffe es Frau / Herrn ... in zwei Minuten so zu informieren, dass sie / er eine Entscheidung treffen kann! Können Sie mich gerade für diesen kurzen Moment durchstellen!“*

Hier erweckt der Verkäufer den Anschein, dass er „ausgeliefert“ ist. Wenn Sie überzeugt sind, dass Sie sehr zügig auf den Punkt kommen, dann lassen Sie sich doch darauf ein!

oder

I: „Schicken Sie Unterlagen.“

*V: „Sie können mich beim Wort nehmen! Frau / Herr ... stellt innerhalb 60 Sekunden fest ob sich ein Gespräch zwischen uns beiden lohnt.
Wenn – NEIN – kann sie / er mich sofort aus der Leitung kegn!
Wenn – JA – kann sie / er die passenden Unterlagen anfordern.
Stellen Sie mich gerade durch bitte!“*

In der letzten Formulierung verhält sich der Verkäufer kurz und knackig. Klartext ohne Umschweife. Es geht noch kürzer wie das folgende Beispiel zeigt.

oder

I: „Schicken Sie Unterlagen.“

*V: „OK ich merke ich komme in diesem Moment nicht ganz gelegen!
Innerhalb von 60 Sekunden ist alles geklärt.
Können Sie mich gerade für diesen kurzen Moment durchstellen!“*

Bemerken Sie, wie ich in allen Beispielen vorgehe?

Ich lass mich niemals darauf ein, dass man mir versucht diese Hausaufgaben mit auf den Weg zu geben. In diesen Momenten „überhöre“ ich die klare Anweisung **„Schicken Sie Unterlagen.“** einfach und finde heraus unter welchen Umständen ich es dennoch lösen kann.

oder

I: „Schicken Sie Unterlagen.“

V: „Ich habe es mir zur Pflicht gemacht nur dann Papier zu versenden wenn es wirklich Interessant ist für meine Ansprechpartner.

Wissen Sie – wenn die Informationen dann doch nicht interessant sind, ist es wirklich schade, dass sich so viele Leute damit beschäftigen um das festzustellen!

Wenn Sie mich für maximal 2 Minuten durchstellen können wir entscheiden ob ich wirklich interessant bin für Frau / Herr...!

Können Sie mich gerade für diesen kurzen Moment durchstellen!“

Schicken Sie Unterlagen – per eMail

Heutzutage kommt es immer wieder vor, dass Unterlagen per eMail angefordert werden. Darauf könnte folgende Formulierung helfen

I: „Schicken Sie Unterlagen per eMail.“

V: „Wir alle bekommen Tag für Tag so eine große Menge an Informationen, dass wir sehr viel Zeit benötigen um gute von weniger guten Informationen zu unterscheiden.

Dabei entsteht das Risiko, dass wirklich gute Dinge leicht über-sehen werden.

Wenn Sie mich für maximal 2 Minuten durchstellen, können wir entscheiden ob ich wirklich interessant bin für Frau / Herr...!

Können Sie mich gerade für diesen kurzen Moment durchstellen!“

Der Verkäufer zeigt auf, dass uns zu viele Informationen heutzutage zu schaffen machen. „Durchstellen“ ist in diesem Moment der kleinere Schmerz. Der Verlust von wichtigen Infos ist jedoch ein Risiko und kann noch mehr Schmerz erzeugen.

oder

I: „Schicken Sie Unterlagen per eMail.“

V: „Ich habe extra angerufen um abzukürzen! Ich weiß, eMails sind schnell, doch ein kurzes Telefonat nimmt deutlich weniger Zeit in Anspruch!

Innerhalb von 60 Sekunden kann Frau / Herr ... entscheiden ob mein Anruf wichtig ist.

Wenn – NEIN – kann sie / er mich sofort aus der Leitung kegel!

Wenn – JA – kann sie / er die passenden Unterlagen anfordern.

Können Sie mich gerade für 1 Minute durchstellen!“

„Abkürzen“ heißt hier die Devise. So sind beide Seiten deutlich schneller am Ziel! Das verbale Spiel mit „60 Sekunden“ und „1 Minute“ ist sehr wirkungsvoll!

In diesen Fällen schicken Sie keine Unterlagen

Bleiben Sie realistisch. Es gibt Situationen in denen wir Verkäufer hören und spüren, dass wir „abgewimmelt“ werden.

Meine Absicht ist, ein ehrliches Gespräch mit meinen Ansprechpartnern zu führen. Aus diesem Grund erwarte auch ich Ehrlichkeit von meinem Gegenüber.

Wenn Sie wahrnehmen, dass Sie es mit einer „Abwimmelungs-, Vertröstungs- oder Arbeitsbeschaffungs-Taktik“ zu tun haben, dann treffen Sie eine Entscheidung. Senden Sie nichts!

Ihre Entscheidung soll nicht auf reinen Annahmen basieren. Deshalb stellen Sie die richtigen Fragen. Fragen Sie nach Details und befreien Sie sich.

Hier nochmals die Fragen von Seite 3 dieses Reports:

- Welche Informationen sollen genau zugesendet werden?
- Was genau ist interessant?
- Wer wird die Unterlagen beurteilen?
- Was passiert danach?
- Wie geht es weiter wenn die Unterlagen gesichtet wurden?
- Was ist der nächste Schritt?
- Wann wird das sein?
- Wer ist dann der richtige Ansprechpartner?
- Wann und wie soll wieder Kontakt aufgenommen werden?

Wenn Sie feststellen, dass die gelieferten Antworten keine genauen Angaben enthalten, und dass sich keine Verbindlichkeit darin befindet, dann lassen Sie es!

Das Buch: Verkaufe! Das perfekte Verkaufsgespräch.

Sie kommen zu diesen Zeilen entweder über das Buch „Verkaufe! Das perfekte Verkaufsgespräch.“ oder über die Webseite „Verkäufer-Hilfen – Reports gratis herunterladen“ .

Sollten Sie bereits an diesem kleinen Auszug aus den Inhalten zum Buch Freude haben und profitieren, dann empfehle ich Ihnen das Buch mit über 330 Seiten geballtem Verkaufswissen, im Handel zu erwerben. Die Investition von 19,90 Euro ist eher ein symbolischer Beitrag, als der gerechte Gegenwert zu diesem Wissen und dient lediglich dem Copyright, denn schon aus diesem Report holen Sie ein Vielfaches dieses Betrages heraus.

Sie können das Buch über die Webseite <https://www.thomaspelzl.de/shop/> bestellen.

Ich wünsche Ihnen „Das perfekte Verkaufsgespräch“ und eine Menge guter Gespräche mit Einkäufern.

Ihr



Thomas Pelzl

Unterstützung für Ihren Verkauf

Erhalten Sie weitere Verkaufsimpulse und Tipps von Verkaufsexperte Thomas Pelzl!

Verkaufsprofi Thomas Pelzl bringt Sie in die nächste Stufe des Verkaufs und bietet mit seinem Experten Know-how außergewöhnliche und einzigartige Verkaufstrainings – ob direkt bei Ihnen **im Unternehmen** oder in dem **intensiven 3-tägigen Verkaufsworkshop**, dem [Verkäufer-Camp](#). Profitieren Sie von der Erfahrung aus über 30 Jahren im aktiven Verkauf und lassen Sie sich sofort inspirieren in den Bereichen [Messestraining und Messebegleitung](#), [Firmen-Verkaufstraining](#) sowie [Telefontraining](#).

Zudem erscheinen regelmäßig in dem **Newsletter „Impuls-Tankstelle“** und im **Verkäufer-Blog** auf www.thomaspelzl.de wertvolle Verkäuferhilfen und Vertriebsmaßnahmen für Ihren täglichen Verkauf.