

## 1. Terminieren mit Leadkarte

Die 7 Schnittstellen in der Telefonie

### EINSTELLUNG ZUR TELEFONIE

- Wenn ich telefoniere, dann will ich gut sein
- Stimmung hat etwas mit Stimme zu tun
- Das Lächeln hört man in der Stimme Einstellung zur Telefonie
- Ich bin gut vorbereitet
- Jeder Lead will angerufen werden
- Ich mag mich – ich mag Dich
- Ich nehme ein NEIN nicht persönlich
- Ich erreiche meine Ziele

### 1. VORSTELLUNG ➤ GUTE ATMOSPHERE

Guten Tag, mein Name ist Vor-/Nachname vom hairfree Institut für dauerhafte Haarentfernung in...  
Spreche ich mit Frau/Herr ...?  
Das ist schön.

MAN SAGT: STIMME HAT WAS MIT STIMMUNG ZU TUN.  
WAS BEDEUTET DAS FÜR IHR TELEFONAT?

- Setzen Sie sich aufrecht hin Aussprache sollte deutlich und klar sein.
- Denken sie: Ich mag Dich, ich mag mich.
- „Lachen“ Menschen möchten Spaß haben.
- Bleiben sie unterhaltsam. Unterhalten Sie ihren Kunden nach der Regel (20% reden Sie und 80 % der Kunden). Gehen Sie nicht davon aus, dass jeder Mensch gerne telefoniert und sich in einem Telefonat sicher fühlt. Also gehen Sie nicht davon aus, dass ihr Kunde sich nicht interessiert oder sogar Sie nicht mag. Nehmen Sie ein NEIN nicht persönlich.

### 2. EINFACHE WIRKLICHKEIT ➤ JA'S ABHOLEN

Sie haben meine Kollegin Vor-/Nachname am Infostand .... kennengelernt und sich über die Dauerhafte Haarentfernung informiert. Ist das richtig?

Mit einer einfachen Wirklichkeit holen Sie sich die Ja's vom Kunde. Es ist bewiesen, dass Kunde 7-10 Ja's benötigen, um ein Kauf zu tätigen.

Was bedeutet das für Ihr Telefonat?

- Holen Sie sich hier schon Ihre Ja's ab.
- Stellen Sie Fragen, die der Kunde mit ja beantworten muss.

Beispiel: Sie waren am 25.03 im Rewe Markt XY einkaufen!?

Sie haben sich im Markt XY am.... an unserem Info-Stand Informationen eingeholt!?

## 3. DANKE UND KOMPLIMENT ➤ VERTRAUENSBLDENE MASSNAHMEN

Zuallererst möchte ich mich bei Ihnen bedanken, dass Sie sich die Zeit genommen haben und auch für Ihr Vertrauen, weil Sie uns ihre persönlichen Daten anvertraut haben. Vielen Dank

Menschen lieben Komplimente.

Was bedeutet das für Ihr Telefonat?

- Nehmen Sie es nicht als selbstverständlich hin, dass Ihr Kunde Ihnen so etwas Wichtiges wie seine Daten anvertraut.
- Schätzen Sie den Mut von Ihrem Gegenüber, mit Ihnen über so etwas Intimes, wie seine Gesundheit und Schönheit zu sprechen.
- Menschen möchten in ihren Handlungen bestärkt werden, damit das gute Gefühl kommt, alles richtig gemacht zu haben.
- Viele Menschen brauchen die Anerkennung von außen, dass sie eine gute Entscheidung getroffen haben.
- Menschen vertrauen anderen Menschen, die sie gut finden und von denen sie wahrgenommen werden ⇒ Die beste Freundin.

## 4. FRAGEN ➤ KUNDEN IN DEN ZUSTAND DES ZUHÖRENS BRINGEN

- War die Kollegin denn freundlich?
- Was hat Ihnen meine Kollegin schon alles Interessantes erzählt?
- Hat meine Kollegin Ihnen denn auch Infomaterial mitgegeben?

Die Erfahrungen haben gezeigt, dass Menschen erst zuhören, wenn es sie wirklich interessiert. Was bedeutet das für Ihr Telefonat?

- Woran merken Sie, ob ihr Kunde zuhört oder nicht? In den meisten Fällen bemerken Sie das an einem bestimmten Verhalten des Kunden. Die Antworten werden oft nur mit einem kurzen „ja“ bestätigt. Erbringt keine aktive Frage oder erzählt ausschweifend über Erlebtes.
- Hier ist es wichtig, den Kunden mit offenen oder Meinungs-Fragen zum Gespräch zu animieren (Siehe oben).
- Erst wenn Ihr Kunde Ihnen zuhört, werden Sie eine 100% Showquote erreichen.
- Erst wenn Sie Ihren Kunden in den Zustand des Zuhörens gebracht haben, gehen Sie in den Expressverkauf. Damit dieser nicht verpufft und Ihr Kunde den Nutzen hinter dem BT-Termin erkennt, denn dann kommt er auch.

## 5. EXPRESSVERKAUF ➤ JA'S ABHOLEN

Heutzutage möchte jeder haarfrei sein und ein gutes Körpergefühl genießen, genau das bestätigen unsere Kunden. Manche lieben Ihre Spontanität, manche die Ästhetik und andere ein neu gewonnenes Lebensgefühl. Was möchten Sie?

Verbraucherstudien zeigen auf, dass Kunden nur Zeit in etwas investieren, wenn es ihnen einen Vorteil verschafft. Was bedeutet das für Ihr Telefonat?

- In dem Zeitraum von Promo bis zum Telefonat, entfernt sich Ihr Kunde vom Produkt „hairfree“ enorm. Eine noch größere Entfernung, entsteht vom Telefonat bis zum BT-Termin. Deswegen muss der Nutzen soooo stark sein, dass der Interessent es sich nicht mehr vorstellen kann, ohne hairfree zu sein.

- Bereiten Sie sich vor ⇨ Infos aus Memo und Leadkarte studieren und ansprechen.
- Machen Sie „Lust“ auf hairfree. ⇨ Hairfree macht Spaß, verursacht ein gutes Gefühl und macht süchtig
- Stellen Sie Fragen: Was meinen Sie, welchen Vorteil ihnen hairfree bringen kann?  
Können Sie sich schon vorstellen, was Sie mit der ganzen gewonnenen Zeit anstellen, wenn Sie nie wieder rasieren müssen?  
Wie sehr würden Sie sich über eine gesunde Haut freuen?
- Nutzen ⇨ Nutzen ⇨ Nutzen.....

## 6. TERMINVEREINBARUNG ➤ ZIEL ERREICHT

Passt es ihnen besser Vor- o. nachmittags?  
Gibt es einen Tag, der besonders gut ist?  
Damit Sie ihre Möglichkeiten prüfen können.

Auch bei der Terminvereinbarung, da wo Sie Ihr Ziel scheinbar schon erreicht haben, können noch Herausforderungen auftreten.  
Was bedeutet das für Ihr Telefonat?

- Seien Sie nicht zu schnell in der Terminvergabe (auch bei leeren Terminplaner Wirkung auf Kunde: Die haben nichts zu tun.
- Geben Sie Ihrem Kunden 2-3 Auswahlmöglichkeiten (vormittags/nachmittags/Mittagszeit)
- Legen Sie den BT-Termin zeitnah nicht erst 3 Wochen später Kunde entfernt sich von hairfree und Nutzen.
- Wiederholen Sie den gesetzten Termin und lassen Sie es sich vom Kunden bestätigen, denn nur eingetragene oder aufgeschriebene Termine werden auch eingehalten / war genommen.

## 7. VERSTÄRKER ➤ HOHE SHOWQUOTE

Frau /Herr..., danke für das tolle Telefonat. Ich freue mich richtig auf unseren Termin am... um... Freuen Sie sich auch? Viele unserer Kunden fühlen sich nach der hairfree-Behandlung richtig wohl in ihrer Haut. Ich bin gespannt, ob es Ihnen genauso gehen wird.

Unserem Service entsprechend erhalten Sie 24 Stunden vorher noch einen Bestätigungs-Anruf von uns. Zu welchen Zeiten können wir Sie denn da gut erreichen und wenn nicht, können wir Ihnen auch eine Bestätigungs-SMS schicken?

### **Umso kraftvoller Ihr Verstärker ist, umso höher die Showquote. Was bedeutet das für Ihr Telefonat?**

- Hier bringen Sie die Lösung für das noch vorhandene Problem Die Erlösung 😊
- Sie wiederholen jetzt nochmal den Vorteil und den Nutzen des BT-Termins.
- Auch hier verbreiten Sie gute Stimmung Wir freuen uns auf Sie, Sie sich auch?
- Bedanken Sie sich für das tolle /offene Gespräch und das gezeigte Interesse an hairfree.
- Wenn der Interessent jetzt nur noch denkt: „Das will ich haben und die nette Frau am Telefon möchte ich auch kennenlernen“, dann haben Sie alles richtig gemacht und gleichzeitig werden Sie sich gut fühlen Gute Gespräche tun allen Menschen gut 😊

## INSTRUMENTE DER TELEFONIE

- Lob
- Danke
- Komplimente
- Instrumente der Telefonie
- Kontrollfragen stellen
- Erlaubnis abholen
- Kunden-Aussagen nicht überhören
- Emotionen
- Nutzen

## Einwandbehandlung in der Telefonie

### AUF JEDE FRAGE

- Danke für diese wichtige Frage...
- Danke für Ihr Interesse. Das zeigt mir, dass sie sich schon damit auseinander gesetzt haben...
- Danke für Ihr Vertrauen und Ihre Offenheit...

<b>„Keine Zeit“</b>	Wie genau meinen Sie das? Wir schenken Ihnen Zeit ... und noch viel mehr. Sind Sie interessiert? Da kann ich Sie gut verstehen, denn Sie kennen uns ja noch nicht. Warum sollten Sie sich auch Zeit für uns nehmen? Darf ich Ihnen mal kurz aufzeigen, warum genau deshalb hairfree sich für Sie lohnt?
<b>„Kein Interesse“</b>	„Nie das Telefonat beenden, ohne den Kunden nach seiner Meinung zu Fragen“!!! Kein Problem. Bevor wir das Gespräch beenden wäre es schön, wenn ich ihnen noch eine Frage stellen darf? Wie hat es Ihnen gefallen?
<b>„Was kostet es“</b>	Danke für diese wichtige Frage. Was außer dem Preis ist denn „noch“ für Sie wichtig? Legen sie viel Wert auf einen gutes Preis/Leistungsverhältnis? hairfree ist langfristig die günstigste Methode Haare loszuwerden. 😊 wieviele Haare bringen Sie denn mit?
<b>„Zu teuer“</b>	Wie kommen Sie denn darauf? Was denken Sie denn, was es kostet?
<b>„Arbeiten Sie mit Laser/ IPL“</b>	Danke für Ihr Interesse. Das zeigt mir, dass Sie sich schon damit auseinandergesetzt haben. Nein wir arbeiten nicht mit dem Laser. Die hairfree-Methode wurde speziell für die dauerhafte Haarentfernung gemeinsam mit Ärzten entwickelt. Wir arbeiten mit INOS, ganz sanft und schonend. Wie schnell möchten Sie es kennenlernen?
<b>„Was bedeutet dauerhaft?“</b>	Danke für Ihr Vertrauen und Ihre Offenheit. Haare, die wir erfolgreich behandelt haben, kommen nie wieder. Möchten Sie das auch? Was verstehen sie unter dauerhaft? Wie entfernen Sie die Haare denn zurzeit?
<b>„Melde mich selbst“</b>	Warum? Wir möchten gerne ihren Wunsch nach der persönlichen Beratung erfüllen und kümmern uns auch gerne darum. Wann kann ich Sie wieder erreichen? Haben Sie denn jetzt schon eine wichtige Frage zur dauerhafte Haarentfernung?

## VORBEREITUNG UND ADMINISTRATIVES ZUR TELEFONIE:

- Planen Sie feste Telefonie-Zeiten ein
- Besser eine Stunde mit voller Kraft anstatt zwei Stunden mit ½ Kraft.
- Bereiten Sie sich auch mental auf die Telefonie-Zeiten vor
- Denken Sie „Ich mag Dich“, denken Sie „Ich mag mich“
- Setzen Sie sich Ziele
- Mousepad zum spicken ;)

## 2.Inbound Telefonie

hairfree: Willkommen in Ihrem hairfree-Institut, mein Name ist ...(Vor.-Nachname).  
Was kann ich für Sie tun?

## EINSTELLUNG ZUR TELEFONIE

- Stimmung hat etwas mit Stimme zu tun
- Das Lächeln hört man in der Stimme
- Einstellung zur Telefonie
- Ich mag mich – ich mag Dich
- Ich nehme ein NEIN nicht persönlich
- Ich höre zu und zeige wahres Interesse

## JETZT STELLT DER INTERESSENT FRAGEN:

### Was Kostet die Behandlung bei Ihnen?

- Vielen Dank für Ihr gezeigtes Interesse an hairfree.  
Das ist eine sehr gute und auch wichtige Frage. Sehr gerne beantworte ich Ihnen diese Frage bei Ihrem persönlichen Beratungsgespräch. Hier werden Sie hairfree live erleben und auch nach einer Haut und Haar Analyse auch erfahren, was es persönlich für Sie kostet.
- Sind Sie denn grundsätzlich offen für ein gutes Verhältnis von Preis und Leistung?
- Ich kann Ihnen versprechen, dass wir das beste Preisangebot für Sie finden.
- Mit der dauerhaften Haarentfernung sparen Sie langfristig Geld, das bestätigen 50.000 zufriedene Stammkunden jährlich.
- Es kostet Sie ein Vermögen, wenn Sie es nicht tun.
- Es kostet Sie jetzt eine überschaubare Summe, aber ein Vermögen wenn Sie es nicht tun!

### Mit welcher Methode arbeiten Sie?

- Wir arbeiten mit einer eigens für die dauerhafte Haarentfernung entwickelten Lichttechnik, die ganz sanft und dauerhaft ist.
- Welche Technik kennen Sie denn?
- Haben Sie schon Erfahrungen mit der dauerhaften Haarentfernung?
- Sehr gerne zeige ich Ihnen in einem persönlichen Beratungsgespräch, wie sanft und schonend unsere Behandlungsmethode ist. Hier können Sie auch gleich hairfree live erleben.
- Wann passt es bei Ihnen gut, vormittags oder nachmittags?

**JETZT STELLT DER INTERESSENT FRAGEN:****Tut die Behandlung bei Ihnen weh, wie fühlt es sich an?**

- Nein, es tut nicht weh. Gerne lade ich Sie zu einem Kennenlerntermin ein, da können Sie dann auch hairfree live erleben und sich selbst davon überzeugen, dass es nicht weh tut.
- Wie hört sich das für Sie an

**Machen Sie auch Behandlungen im Intimbereich?**

- Selbstverständlich ist auch eine Behandlung im Intimbereich möglich.
- Wie entfernen Sie denn jetzt dort die Haare?
- Intimbereich ist ein sehr häufig gewählter Bereich bei uns, denn wer kennt es nicht... immer diese Stoppeln und dann auch noch Pickelchen vom ewigen rasieren.
- Kennen Sie das auch?
- Da sind Sie bei uns genau richtig, wir entfernen die Haare sanft und dauerhaft.
- Wie schnell möchten Sie das haben?

**Arbeiten bei Ihnen Ärzte? Welche Ausbildung haben Sie?**

- Bei uns werden alle MA aus- und regelmäßig weitergebildet, in unserer firmeneigenen Academy. Wir verfügen alle über ausführliches Wissen von Haut und Haaren. Wir kooperieren mit vielen Ärzten zusammen.
- Ist es Ihnen wichtig, dass wir ausgebildet sind? Dann sind Sie bei uns genau richtig.

**Was heißt dauerhaft?**

- Oh-ja, dauerhaft heißt: Alle Haare, die wir einmal erfolgreich behandelt haben, kommen niiiiie wieder.
- Möchten Sie Ihre Haare dauerhaft los werden?

**Ist das schädlich für die Haut?**

- Nein.
- Wie kommen Sie darauf?
- Haben Sie schon Erfahrungen?
- Da wir nur mit einem für die dauerhafte Haarentfernung wirksamen Licht arbeiten, ist es nicht schädlich für die Haut.  
Damit Sie sich selbst davon überzeugen können, lade ich Sie zu einer Beratung ein, wo Sie hairfree live erleben.
- Gute Idee?

**Wir verabschieden jetzt unseren potenziellen Kunden:**

- Vielen Dank für Ihr gezeigtes Interesse.
- Sie werden sehen, wir haben die Lösung für Sie und das dauerhaft.
- Wir sehen uns am Donnerstag, den 28.02. um 17 Uhr.
- Ich freue mich, Sie dann persönlich kennenzulernen.
- Freuen Sie sich auch?
- Unserem Service entsprechend, werden wir Ihnen Ihren Termin 24 Stunden vorher noch telefonisch bestätigen.
- Ist das denn jetzt die perfekte Uhrzeit Sie dafür zu erreichen?
- Sollten wir Sie nicht erreichen, ist denn eine Erinnerungs-SMS auch o.k. für Sie?

## 3.BT-TERMIN ZUM ZWEITEN MAL (NEU) VEREINBAREN:

<b>1. Vorstellung:</b>	Einen schönen guten Tag Herr/Frau.... Sie sprechen mit Frau..... vom hairfree-Institut (dauerhafte Haarentfernung).
<b>2. Einfache Wirklichkeit:</b>	Wir hatten für heute 12h Ihren persönlichen Beratungstermin vereinbart. <b>Oder:</b> Wir sind Ihnen noch Ihren persönlichen Beratungstermin schuldig
<b>3. Kunde:</b>	Oh, das habe ich vergessen.
<b>4. Druck rausnehmen:</b>	Ach, liebe Frau/ Herr.... Ich habe mir schon Sorgen gemacht. Es geht Ihnen aber gut? Da bin ich froh.
<b>5. Airbag:</b>	Kein Problem, dass Sie denn Termin vergessen haben. Das kann jedem mal passieren. Jetzt geht es darum, einen neuen Termin zu finden.
<b>6. Kaufbereitschaft:</b>	Wann geht es denn bei Ihnen besser, auch wieder vormittags oder besser doch nachmittags?
<b>7. Terminvereinbarung:</b>	Termin absprechen.
<b>8. Verabschiedung und Verstärker:</b>	Super, dann sehen wir uns am.... um..., ich freue mich Ihnen aufzeigen zu können, wie Sie in der Zukunft Zeit sparen können. Unserem Service entsprechend, bestätigen wir Ihnen diesen Termin auch einen Tag vorher nochmal. Ist das o.k. für Sie? Wenn wir Sie hierfür nicht erreichen sollten, geht es auch per SMS!? Auf Wiedersehen Frau/Herr....

## EINWAND/VORWAND BEHANDLUNG:

<b>Kunde:</b>	Ich habe keine Zeit einen neuen Termin zu vereinbaren!
<b>hairfree:</b>	Das kenne ich, Zeit hat man selten bis nie, die muss man sich manchmal einfach nehmen, um Zeit zu sparen. Möchten Sie wissen wie man Zeit spart?
<b>Kunde:</b>	Ja, aber
<b>hairfree:</b>	Eine Stunde Zeit bei uns bringt Ihnen mehr Zeit für Ihre Kinder, Mann, Freunde, Familie und Hobbys. Einfach mehr Zeit für die Dinge, die Ihnen Spaß machen. Wie hört sich das für Sie an?
<b>Kunde:</b>	Schon gut.
<b>hairfree:</b>	Na dann legen wir doch mal los, wann können Sie sich eine Stunde für sich Zeit nehmen?

**ODER:**

<b>Kunde:</b>	Ich habe keine Zeit.
<b>hairfree:</b>	Das kann ich gut verstehen. Sie wissen ja noch nicht, dass hairfree Ihnen Zeit verschafft. Wenn Sie das aber unter diesem Aspekt sehen würden, würden Sie sich mal Zeit nehmen?
<b>Kunde:</b>	(überlegt) ja schon aber die Zeit.
<b>hairfree:</b>	Genau darüber sprechen wir bei einer Tasse Kaffee zusammen. Ich verspreche Ihnen, es wird ein schönes Gespräch, als würden Sie sich mit einer Freundin auf einen Kaffee treffen und mit Ihr über all die Dinge sprechen, die Sie beschäftigen. Was halten Sie davon?
<b>Kunde:</b>	Das hört sich schon gut an.

**ICH HABE KEIN INTERESSE MEHR:**

<b>Kunde:</b>	Nee, ich möchte keinen neuen Termin, ich habe kein Interesse mehr an der dauerhaften Haarentfernung.
<b>hairfree:</b>	Darf ich Sie fragen warum?
<b>Kunde:</b>	Ich habe es mir anders überlegt.
<b>hairfree:</b>	O.K das ist kein Problem. Darf ich Ihnen nur noch eine Frage stellen?
<b>Kunde:</b>	Ja, das dürfen Sie. (Wie ist der Kunde auf uns aufmerksam geworden)?????
<b>hairfree:</b>	Wie war denn Ihr erster Eindruck als Sie ins Institut kamen, um sich ein Termin geben zu lassen und wurden Ihre ersten Fragen beantwortet? Haben Sie jetzt noch Fragen an mich? (Walk In Kunde)

**ODER:**

<b>hairfree:</b>	Wie fanden Sie unseren Stand im Rewe und konnte Ihnen meine Kollegin schon ein paar Fragen beantworten oder haben Sie noch Fragen? (Promo Kunden)
------------------	---

**ODER:**

<b>hairfree:</b>	Wie fanden Sie unsere Internet Seite, haben Sie alle Infos, die für Sie wichtig waren, gefunden? Möchten Sie von mir noch Infos zu einem Thema jetzt hier bekommen? (Internet oder E-Mail)
------------------	--



## 4. TELEFONAT ZUR TERMINBESTÄTIGUNG:

<b>1. Vorstellung:</b>	Guten Tag Frau/Herr..... mein Name ist ... (Vorname Nachname) vom hairfree-Institut XY.
<b>2. Einfache Wirklichkeit:</b>	Sie haben morgen um... Uhr Ihren persönlichen Beratungstermin mit mir oder mit meiner Kollegin Frau...
<b>3. Nutzen:</b>	Damit Sie prüfen können, ob hairfree eine Alternative zum lästigen Rasieren oder Rupfen und Zupfen ist! Kommen Sie aus Stadt XY? Wissen Sie, wie Sie uns finden? Kommen Sie mit dem Auto?
<b>4. Verstärker:</b>	Darf ich Sie noch fragen, ob Sie lieber Tee oder Kaffee trinken? Super, dann freue ich mich schon auf Sie morgen um... Sind Sie auch schon ganz gespannt, welche Vorteile hairfree für Sie bereithält? Ich wünsche Ihnen noch einen wunderschönen Tag.

### EMPFOHLENE SMS TEXTE

#### Nach 10x anrufen nicht erreicht bei Lead-Karte (Verabschiedung):

Liebe Frau XY / Herr XY  
Herzlichen Dank für Ihr Interesse an hairfree, dem Spezialisten für dauerhafte Haarentfernung. Wir hatten uns am Infostand XY kennengelernt und Sie haben uns vertrauensvoll Ihre persönlichen Daten gegeben.  
Gerne erfüllen wir Ihren Wunsch, Ihre lästigen Härchen für immer loszuwerden. Bei Ihrer individuellen Beratung zeigen wir Ihnen die perfekte Lösung - Sie werden begeistert sein 😊.  
Sie erreichen uns unter FESTNETZNUMMER MIT VORWAHL EINSETZEN oder per MAIL.  
Wir freuen uns auf Sie! Ihr hairfree-Team in STADT.

### BESTÄTIGUNGS-SMS

Diese verwenden Sie, wenn Sie Ihren Kunden zur Beratung 24 Stunden vor dem Termin telefonisch nicht erreichen:

Sehr geehrte Frau/Herr...  
Sie haben morgen um... Ihr persönliches Beratungsgespräch im hairfree-Institut STADT. Hiermit bestätigen wir Ihnen wie versprochen Ihren Termin.  
Sollten Sie noch Fragen haben, wie Sie uns finden, dürfen Sie uns gerne unter der Rufnummer FESTNETZNUMMER MIT VORWAHL EINSETZEN kontaktieren.  
Wir freuen uns auf Sie! Ihr hairfree-Team STADT.

## Weitere Einwände und Einwandbehandlungen:

### IM MOMENT KEIN INTERESSE!

Druck raus nehmen



„Das ist kein Problem.“

Kundenergründung/  
Analyse



„Haben Sie im Moment kein Interesse, weil Sie wenig Zeit haben?“

Nutzen



„Genau aus diesem Grund sollten Sie sich die Zeit nehmen, denn Zeit hat man kaum. Man muss sie sich einfach nehmen, um sich mal was Gutes zu tun und dadurch langfristig mehr Zeit zu gewinnen.“

Kaufbereitschaft  
testen



„Hätten Sie gerne mehr Zeit für sich?“

Lösung



Wir haben bis jetzt für jeden Kunden den passenden Termin gefunden, auch für Sie, da bin ich mir sicher!

Abschluss



Termin vereinbaren.

### KUNDE KANN ES WIRKLICH NICHT EINRICHTEN:

- Dann vereinbaren Sie einen festgelegten WV-Termin, um mit dem Kunden später einen BT-Termin zu vereinbaren.

### MELDET SICH SELBST:

- Wissen Sie, hairfree steht für Service und hervorragende Dienstleistung, dementsprechend übernehmen wir auch sehr gerne die Verantwortung und melden uns bei Ihnen.
- Wann genau können wir gemeinsam nach einem Termin schauen?
- Wann darf ich Sie bei uns auf die Wiedervorlage legen?
- Super, so machen wir es und dann vereinbaren Sie mit mir Ihren persönlichen BT-Termin,
- Versprochen? ⇨ Verbindlichkeit aufbauen.

### GERADE UNPASSEND, SPÄTER NOCHMAL ANRUFEN:

- Oft ist diese Aussage vom Kunden ein Vorwand!  
Bleiben Sie dran...

## FRECHE VARIANTE 😊

- Warum?  
Ich rufe an, um Ihren Wunsch zu erfüllen ⇒ Nutzen  
(Mehr Zeit/ glatte Haut/ Gesundheit/ nicht mehr genervt zu sein usw.)
- Damit Sie das alles bekommen, sind wir doch so verblieben, dass wir uns mal kennenlernen, richtig?
- Dafür benötige ich jetzt nur 2 Min. Ihrer Zeit, machbar?

## HÖFLICHE, ABER VERBINDLICHE VARIANTE

- Kein Problem, wann kann ich Sie denn besser erreichen?
- Heute noch oder morgen? Nur zwei Möglichkeiten anbieten, nicht erst in einem Monat (Kunde entfernt sich von hairfree und dem Nutzen).
- Super, das machen wir so und dann nehmen wir uns die 2 Minuten für Ihre „NUTZEN“ (zukünftige Zeitersparnis), Versprochen!?

## NETTE KURZE VARIANTE, ABER LEIDER NICHT SO ZIELFÜHREND

- Kein Problem, ist ok. Dann bis später. Auf Wiederhören!

## BEI VORSTELLUNG WEGGEDRÜCKT:

Wichtige Info: Nicht denken, dass der Kunde keine Lust mehr auf hairfree hat.  
Warum machen Menschen das: Sie haben Angst Entscheidungen zu treffen.

## Hier gibt es nur zwei Möglichkeiten:

- Mit einer anderen Telefonnummer (Handy) anrufen.
- Sich bei der Begrüßung, nicht mit hairfree melden Hier muss jetzt was Polarisierendes kommen.

Beispiel:       Hallo, hier ist der Spezialist gegen Rasurbrand. Spreche ich mit ...?  
                  Hallo, Frau/Herr Müller, wir sind's, die die Haare weg machen. Wissen Sie noch?

## TERMINIERT ➤ KANN AUCH EIN STILLER EINWAND SEIN:

Wichtige Info: Kunden, die sich zu schnell terminieren lassen, zeigen oft eine schlechte Showquote auf.

## Wie gehen Sie vor:

- Wenn Sie merken, dass in den 7 Schnittstellen keine hohe positive Emotion aufkommt.
- Stellen Sie nach dem Terminieren offene Fragen oder geben Sie dem Kunden Hausaufgaben.
- So kann und wird der Kunde, sich mit dem Produkt hairfree und dem damit verursachten Ärger (Nutzen) auseinandersetzen hohe Showquote.

## BEISPIELE:

- Frau/ Herr XY, können Sie mir jetzt schon Ihre wichtigste Frage an uns verraten? Dann notiere ich mir die schonmal.
- Frau/ Herr XY, was erhoffen Sie sich von unserem Gespräch am... um...?
- Frau/Herr XY, ich habe da noch eine letzte Frage an Sie: Was trinken Sie lieber, Tee oder Kaffee?
- Frau/Herr XY, schreiben Sie sich gerne schonmal Ihre Fragen an uns auf, damit wir auch nichts vergessen zu besprechen.
- Gibt es jetzt schon eine wichtige Frage, die ich mir notieren darf?

## (Im Sommer)

- Frau/Herr XY, Sie dürfen sich jetzt schon freuen, denn wir haben klimatisierte Räume.
- Haben Sie es gerne etwas kühler oder frieren Sie sehr schnell?
- Frau/Herr XY, eine Frage noch: Bringen Sie jemanden zur Beratung mit oder kommen Sie allein?

VIEL SPASS UND VIEL ERFOLG BEI DER UMSETZUNG 😊