



Die 7 goldenen Regeln der Telefonakquise

Bewährte Techniken für mehr Erfolg am Telefon

Submitted by:
Thoralf Harting

May 2025
www.montetauno.com

Inhaltsverzeichnis

- Einleitung
- Die 7 Regeln (nummeriert)
- Fazit und Ausblick
- Über den Autor
- Bonus-Checkliste

Regel 1: Beginnen Sie selbstbewusst, ohne sich zu entschuldigen

Der erste Eindruck entscheidet – besonders am Telefon. Einer der häufigsten und folgenschwersten Fehler ist es, das Gespräch mit einer Entschuldigung zu beginnen:

- ✗ "Entschuldigung für die Störung..."
- ✗ "Habe ich Sie in einem ungünstigen Moment erwischt?"
- ✗ "Ich weiß, Sie haben sicher wenig Zeit, aber..."

Mit solchen Einstiegen signalisieren Sie sofort:
Ihr Anruf ist unwichtig.
Sie erwarten eine Ablehnung.
Sie geben dem Gesprächspartner einen einfachen Ausstieg.

Die Lösung: Beginnen Sie selbstbewusst und wertschätzend, ohne sich zu entschuldigen.

- ✓ "Guten Tag Herr/Frau [Name], mein Name ist [Ihr Name] von [Firma]. Ich rufe an, weil [konkreter Nutzen für den Angerufenen]."
- ✓ "Hallo Herr/Frau [Name], hier spricht [Ihr Name] von [Firma]. Wir unterstützen Unternehmen in Ihrer Branche dabei, [konkretes Problem] zu lösen. Ist das ein Thema, mit dem Sie sich aktuell beschäftigen?"

Warum das funktioniert: Ein selbstbewusster Einstieg vermittelt Professionalität und Wertigkeit. Sie positionieren sich als gleichwertiger Gesprächspartner, nicht als Bittsteller. Zudem lenken Sie den Fokus sofort auf den Nutzen für Ihren Gesprächspartner.

Übung: Formulieren Sie drei verschiedene Gesprächseinstiege ohne Entschuldigung für Ihre nächsten Anrufe. Üben Sie diese laut, bis sie sich natürlich anfühlen.

Regel 2: Recherchieren Sie vor jedem Anruf.

Nichts ist unprofessioneller als ein Anruf ohne Vorbereitung. Dennoch verzichten viele Verkäufer auf eine gründliche Recherche – aus Zeitmangel oder weil sie deren Wert unterschätzen.

Die Wahrheit ist: Eine gezielte Recherche von nur 2-3 Minuten kann Ihre Erfolgsquote dramatisch steigern.

Minimale Recherche für maximale Wirkung:

Unternehmensinformationen:

- Branche und Hauptprodukte/Dienstleistungen
- Ungefähre Unternehmensgröße
- Aktuelle Entwicklungen (Expansion, neue Produkte, etc.)

Persönliche Informationen zur Kontaktperson:

- Korrekte Aussprache des Namens
- Position und Verantwortungsbereich
- Beruflicher Werdegang (LinkedIn)
- Mögliche gemeinsame Kontakte

Branchenspezifische Herausforderungen:

- Aktuelle Trends in der Branche
- Typische Probleme, die Ihr Angebot lösen kann
- Wettbewerbssituation

Checkliste für effiziente Recherche:

- Unternehmenswebsite (Über uns, News, Team)
- LinkedIn-Profil des Unternehmens und der Kontaktperson
- XING-Profil (besonders im deutschsprachigen Raum)
- Aktuelle Branchennachrichten
- Google-News-Suche nach dem Unternehmen

Warum das funktioniert:

Eine gute Vorbereitung gibt Ihnen Selbstvertrauen, zeigt Wertschätzung für Ihren Gesprächspartner und liefert wertvolle Gesprächsanker. Sie vermeiden peinliche Fehler und können gezielter auf die spezifischen Bedürfnisse eingehen.

Tipp: Erstellen Sie eine einfache Vorlage für Ihre Recherche, die Sie vor jedem Anruf ausfüllen. So stellen Sie sicher, dass Sie keine wichtigen Informationen übersehen.

Regel 3: Stellen Sie offene Fragen.

Die Kunst des erfolgreichen Verkaufsgesprächs liegt nicht im Reden, sondern im Fragen. Der Unterschied zwischen mittelmäßigen und herausragenden Verkäufern zeigt sich oft in der Art ihrer Fragen.

Geschlossene Fragen vs. Offene Fragen:

Geschlossene Fragen können mit Ja oder Nein beantwortet werden und führen oft zu Sackgassen im Gespräch:

- ✗ "Sind Sie zufrieden mit Ihrer aktuellen Lösung?"
- ✗ "Haben Sie Interesse an unserem Angebot?"
- ✗ "Ist der Preis ein Problem für Sie?"

Offene Fragen beginnen typischerweise mit W-Wörtern (Wer, Was, Wann, Wo, Wie, Warum) und öffnen das Gespräch:

- ✓ "Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer aktuellen Lösung?"
- ✓ "Was sind Ihre wichtigsten Kriterien bei der Auswahl eines Anbieters?"
- ✓ "Welche Rolle spielt der Preis in Ihrer Entscheidung?"

Die fünf wichtigsten W-Fragen für jedes Verkaufsgespräch:

Was-Fragen für Fakten und Situationen:

"Was sind aktuell Ihre größten Herausforderungen in diesem Bereich?"

Wie-Fragen für Prozesse und Gefühle:

"Wie gehen Sie derzeit mit diesem Problem um?"

Warum-Fragen für Motivationen und Gründe:

"Warum ist dieses Thema jetzt für Sie wichtig geworden?"

Wer-Fragen für Personen und Verantwortlichkeiten:

"Wer ist neben Ihnen noch an der Entscheidung beteiligt?"

Wann/Wo-Fragen für zeitliche und räumliche Einordnung:

"Wann planen Sie, eine Entscheidung zu treffen?"

Warum das funktioniert:

Offene Fragen geben Ihrem Gesprächspartner Raum, seine Bedürfnisse, Wünsche und Probleme zu artikulieren. Sie gewinnen wertvolle Informationen und können Ihr Angebot gezielt auf diese Bedürfnisse ausrichten. Zudem zeigen Sie echtes Interesse und bauen Vertrauen auf.

Übung: Erstellen Sie eine Liste mit 20 offenen Fragen für Ihre nächsten Gespräche. Kategorisieren Sie diese nach Gesprächsphasen: Einstieg, Bedarfsanalyse, Lösungspräsentation und Abschluss.

Regel 4: Hören Sie aktiv zu.

Aktives Zuhören ist eine der mächtigsten und zugleich am meisten unterschätzten Fähigkeiten in der Telefonakquise. Viele Verkäufer sind so fokussiert auf ihre Botschaft, dass sie vergessen zuzuhören.

Was ist aktives Zuhören?

Aktives Zuhören bedeutet, dass Sie wirklich verstehen wollen, nicht nur darauf warten, selbst wieder sprechen zu können. Es umfasst:

1. **Volle Aufmerksamkeit** schenken (keine Ablenkungen)
2. **Verständnis signalisieren** durch verbale Bestätigungen
3. **Nachfragen** bei Unklarheiten
4. **Zusammenfassen** des Gehörten in eigenen Worten
5. **Empathie zeigen** für die Situation des Gesprächspartners

Die Technik des aktiven Zuhörens:

- **Paraphrasieren:** "Wenn ich Sie richtig verstehe, sind für Sie besonders die Punkte A und B wichtig."
- **Nachfragen:** "Könnten Sie mir mehr darüber erzählen, wie sich dieses Problem konkret auswirkt?"
- **Gefühle spiegeln:** "Das klingt, als wäre diese Situation sehr frustrierend für Sie."
- **Zusammenfassen:** "Lassen Sie mich kurz zusammenfassen, was wir besprochen haben..."

Wie Sie durch Zuhören Vertrauen aufbauen:

1. **Lassen Sie Ihren Gesprächspartner ausreden** – unterbrechen Sie nicht.
2. **Machen Sie sich Notizen** zu wichtigen Punkten.
3. **Verwenden Sie die Sprache Ihres Gesprächspartners** in Ihren Antworten.
4. **Nehmen Sie Bezug** auf früher Gesagtes.
5. **Bedanken Sie sich** für geteilte Informationen.

Übung zur Verbesserung Ihrer Zuhörfähigkeiten:

Führen Sie ein Gespräch, in dem Sie ausschließlich Fragen stellen und zuhören. Kein Statement, keine Produktinformation – nur Fragen und aktives Zuhören. Dies schult Ihre Fähigkeit, das Gespräch durch Fragen zu lenken und wirklich zuzuhören.

Warum das funktioniert: Aktives Zuhören schafft Vertrauen und Rapport. Ihr Gesprächspartner fühlt sich verstanden und wertgeschätzt. Sie gewinnen tiefere Einblicke in seine Bedürfnisse und können Ihr Angebot präziser darauf ausrichten.

Regel 5: Sprechen Sie die Sprache Ihres Gegenübers.

Jeder Mensch hat seinen eigenen Kommunikationsstil und seine eigene "Sprache". Die Fähigkeit, sich auf den Stil Ihres Gesprächspartners einzustellen, kann den Unterschied zwischen Ablehnung und Abschluss ausmachen.

Wie Sie den Kommunikationsstil Ihres Gesprächspartners erkennen:

1. **Sprechtempo:** Spricht Ihr Gegenüber schnell oder langsam?
2. **Detailtiefe:** Bevorzugt er/sie viele Details oder das große Ganze?
3. **Emotionalität:** Ist die Sprache sachlich oder emotional gefärbt?
4. **Formalität:** Ist der Ton formell oder locker?
5. **Entscheidungsstil:** Entscheidet Ihr Gegenüber schnell oder braucht Zeit?

Anpassung Ihrer Sprache und Ihres Tempos:

Bei einem **schnellen Sprecher**: Erhöhen Sie Ihr Tempo, kommen Sie schneller zum Punkt.

Bei einem **langsamen Sprecher**: Verlangsamen Sie, geben Sie Zeit zum Nachdenken.

Bei einem **detailorientierten Gesprächspartner**: Bieten Sie präzise Informationen und Daten.

Bei einem **ganzheitlich denkenden Gesprächspartner**: Fokussieren Sie auf das große Bild und Visionen.

Bei einem **sachlichen Typ**: Bleiben Sie bei Fakten und logischen Argumenten.

Bei einem **emotionalen Typ**: Erzählen Sie Geschichten und betonen Sie Gefühle.

Die vier Kommunikationstypen und wie Sie mit ihnen umgehen:

Der Analytiker:

- Merkmale: Detailorientiert, faktenbasiert, vorsichtig
- Strategie: Liefern Sie Daten, Beweise und logische Argumente.
- Vermeiden Sie: Druck, Übertreibungen, Emotionalität.

Der Direktor:

- Merkmale: Ergebnisorientiert, direkt, entscheidungsfreudig
- Strategie: Kommen Sie schnell zum Punkt, zeigen Sie Resultate.
- Vermeiden Sie: Smalltalk, Umschweife, Unentschlossenheit.

Der Beziehungstyp:

- Merkmale: Personenorientiert, einfühlsam, harmoniesuchend
- Strategie: Bauen Sie persönliche Beziehung auf, zeigen Sie Empathie
- Vermeiden Sie: Kälte, Druck, reine Faktenorientierung

Der Expressive:

- Merkmale: Enthusiastisch, kreativ, spontan
- Strategie: Zeigen Sie Begeisterung, malen Sie Visionen.
- Vermeiden Sie: Zu viele Details, langwierige Prozesse

Warum das funktioniert:

Menschen fühlen sich zu Menschen hingezogen, die ihnen ähnlich sind. Durch die Anpassung Ihres Kommunikationsstils schaffen Sie Rapport und Vertrauen. Ihr Gesprächspartner fühlt sich verstanden und ist offener für Ihre Botschaft.

Tipp: Achten Sie in den ersten Minuten des Gesprächs bewusst auf den Kommunikationsstil Ihres Gegenübers und passen Sie sich subtil an. Übertreiben Sie nicht – es geht um Anpassung, nicht um Imitation.

Regel 6: Nutzen Sie die Macht der Stimme.

Am Telefon ist Ihre Stimme Ihr wichtigstes Instrument. Sie macht 38% des ersten Eindrucks aus – mehr als Ihre Worte! Eine überzeugende Telefonstimme kann Türen öffnen, die sonst verschlossen bleiben.

Warum Ihre Stimme entscheidend für den ersten Eindruck ist:

- Sie vermittelt Selbstvertrauen und Kompetenz.
- Sie signalisiert Energie und Engagement.
- Sie schafft emotionale Verbindung.
- Sie unterstreicht die Bedeutung Ihrer Botschaft.

Drei einfache Übungen für eine überzeugende Telefonstimme:

Bauchatmung für ein stabiles Fundament:

- Nehmen Sie eine aufrechte Haltung ein.
- Legen Sie eine Hand auf Ihren Bauch.
- Atmen Sie tief durch die Nase ein und spüren Sie, wie sich Ihr Bauch nach außen wölbt.
- Halten Sie kurz und atmen Sie langsam durch den Mund aus.
- Wiederholen Sie dies 5-10 Mal vor jedem wichtigen Telefonat.

Der "Brummtton" für mehr Resonanz:

- Summen Sie mit geschlossenen Lippen auf einem tiefen "Mmmmm".
- Spüren Sie die Vibrationen in Ihrer Brust und Ihrem Gesicht.
- Versuchen Sie, dieses Gefühl in Ihre Sprache zu übertragen.
- Üben Sie täglich für 1-2 Minuten.

Die Korkenübung für klare Artikulation:

- Nehmen Sie einen Korken (oder einen Stift) zwischen die Zähne.
- Lesen Sie einen Text laut vor – versuchen Sie, trotz des Hindernisses deutlich zu sprechen.
- Nach 2-3 Minuten entfernen Sie den Korken und sprechen normal weiter.
- Sie werden eine deutlich verbesserte Artikulation bemerken.

Tipps für den Umgang mit Aufregung und Nervosität:

- **Lächeln Sie beim Telefonieren** – das hört man!
- **Stehen Sie auf oder gehen Sie umher** – das gibt Ihrer Stimme mehr Energie.
- **Visualisieren Sie Ihren Gesprächspartner** – das macht das Gespräch persönlicher.
- **Trinken Sie Wasser** vor und während des Telefonats
- **Machen Sie Pausen** – sie geben Ihnen Zeit zum Denken und verleihen Ihren Worten Gewicht.

Warum das funktioniert:

Eine gut trainierte Stimme vermittelt Autorität und Vertrauen. Sie macht Ihre Botschaft überzeugender und angenehmer für den Zuhörer. Zudem gibt Ihnen das Bewusstsein für Ihre Stimme mehr Kontrolle und Selbstvertrauen im Gespräch.

Tipp: Nehmen Sie gelegentlich Ihre Telefonate auf (mit Einverständnis) und analysieren Sie Ihre Stimme. Achten Sie auf Tempo, Tonhöhe, Lautstärke und Artikulation. Die meisten Menschen sind überrascht, wie anders ihre Stimme klingt, als sie denken.

Regel 7: Vereinbaren Sie konkrete nächste Schritte.

Ein Telefonat ohne konkrete Vereinbarung ist wie ein Auto ohne Ziel – es bewegt sich, kommt aber nirgendwo an. Dennoch enden viele Verkaufsgespräche vage und ohne klare nächste Schritte.

Warum vage Vereinbarungen wertlos sind:

- ✗ "Ich melde mich wieder bei Ihnen."
- ✗ "Denken Sie darüber nach und wir sprechen später."
- ✗ "Ich schicke Ihnen Informationen zu."

Solche Aussagen führen selten zu Fortschritt, weil:

- Sie keine Verbindlichkeit schaffen.
- Sie keine klare Zeitleiste haben.
- Sie keine Verantwortlichkeiten festlegen.

Techniken für einen eleganten Übergang zum Abschluss:

Die Zusammenfassungstechnik:

"Lassen Sie mich kurz zusammenfassen, was wir besprochen haben... Basierend darauf schlage ich vor, dass wir als nächstes..."

Die Alternativtechnik:

"Würde Ihnen ein Termin am Dienstag um 10 Uhr oder am Donnerstag um 14 Uhr besser passen?"

Die Annahmetechnik:

"Da wir nun die Vorteile für Ihr Unternehmen identifiziert haben, schlage ich vor, dass wir einen Termin für eine detaillierte Präsentation vereinbaren."

Die Prozessklarheit:

"Der nächste Schritt in unserem Prozess wäre ein 30-minütiges Gespräch mit unserem Spezialisten. Wie sieht Ihr Kalender nächste Woche aus?"

Beispiele für konkrete Vereinbarungen:

- ✓ "Lassen Sie uns einen konkreten Termin für das Folgegespräch vereinbaren. Wie wäre es am Dienstag, den 15. Mai, um 10 Uhr?"
- ✓ "Ich sende Ihnen bis morgen 12 Uhr das Angebot zu und rufe Sie am Donnerstag um 14 Uhr an, um Ihre Fragen zu beantworten. Passt Ihnen dieser Zeitpunkt?"
- ✓ "Wir haben vereinbart, dass ich Ihnen das Whitepaper zusende und Sie es mit Ihrem Team besprechen. Wann kann ich Sie wieder kontaktieren, um Ihr Feedback zu erhalten?"

Warum das funktioniert:

Konkrete Vereinbarungen schaffen Verbindlichkeit und Klarheit für beide Seiten. Sie halten den Verkaufsprozess in Bewegung und vermeiden das "Versanden" von Kontakten. Zudem zeigen Sie Professionalität und Respekt für die Zeit Ihres Gesprächspartners.

Tipp: Notieren Sie vereinbarte nächste Schritte immer schriftlich und bestätigen Sie sie per E-Mail. So stellen Sie sicher, dass beide Seiten dasselbe Verständnis haben und erhöhen die Wahrscheinlichkeit, dass Vereinbarungen eingehalten werden.

Fazit und Ausblick

Die sieben goldenen Regeln der Telefonakquise sind kein Geheimnis – aber ihre konsequente Anwendung unterscheidet erfolgreiche Verkäufer von mittelmäßigen. Lassen Sie uns kurz zusammenfassen:

1. Beginnen Sie selbstbewusst, ohne sich zu entschuldigen.
2. Recherchieren Sie vor jedem Anruf.
3. Stellen Sie offene Fragen.
4. Hören Sie aktiv zu.
5. Sprechen Sie die Sprache Ihres Gegenübers.
6. Nutzen Sie die Macht der Stimme.
7. Vereinbaren Sie konkrete nächste Schritte.

Diese Regeln sind der Anfang, nicht das Ende Ihrer Reise zur Meisterschaft in der Telefonakquise. Im Telefonakquise-Grundkurs vertiefen wir diese Prinzipien und ergänzen sie um fortgeschrittene Techniken, die Ihre Gesprächsführung auf ein neues Niveau heben werden.

Denken Sie daran: Erfolgreiche Telefonakquise ist keine angeborene Fähigkeit, sondern eine erlernbare Fertigkeit, die durch kontinuierliche Übung und Reflexion perfektioniert wird.

Ich lade Sie ein, sich für unseren Telefonakquise-Grundkurs anzumelden und zu erfahren, wie Sie diese Prinzipien in Ihrem spezifischen Kontext optimal umsetzen können.

Über den Autor

Thoralf Harting verfügt über mehr als 25 Jahre Erfahrung in der Telefonakquise und Vertriebsschulung. Als Gründer der IT Lead Management Ltd. & Co KG hat er eine Vielzahl von Vertriebsmitarbeitern ausgebildet und Unternehmen dabei geholfen, ihre Verkaufsprozesse zu optimieren und ihre Abschlussquoten zu steigern. Seine Methoden basieren auf der Analyse von mehr als 150.000 Telefonaten und werden kontinuierlich an aktuelle Entwicklungen angepasst.

Bonus: Checkliste für erfolgreiche Telefonanrufe

- Selbstbewusster Gesprächseinstieg ohne Entschuldigung
- Gründliche Vorbereitung und Recherche
- Liste mit offenen Fragen vorbereitet
- Aktives Zuhören praktizieren
- Anpassung an den Kommunikationsstil des Gesprächspartners
- Stimmübungen vor dem Anruf durchgeführt
- Konkrete nächste Schritte vereinbart
- Gesprächsnotizen unmittelbar nach dem Telefonat erstellt
- Follow-up-E-Mail mit Zusammenfassung gesendet
- Termin für Folgekontakt im Kalender eingetragen