



Die Auswahl eines Akquisiteurs

Annette Voigt

Nicht jeder Trainer hat die Zeit oder die nötigen Fähigkeiten, selbst zu akquirieren. Diese Kollegen benötigen Hilfe in Gestalt eines Akquisiteurs. Mit dem „Kompetenzencheck“ und dem Check „Persönliche Grundausstattung“ können Sie sowohl sich selbst als auch ihren möglichen Akquisiteur prüfen, ob eine ausreichende Akquise-Kompetenz vorhanden ist.

Soziale Kompetenz

(Fähigkeiten, entscheidend für den Umgang mit Menschen)

- emotionale Intelligenz (u.a. Feingefühligkeit gegenüber anderen, Fähigkeit, mit eigenen Emotionen angemessen umzugehen)
- ausgeprägte Kommunikationsstärke (u.a. Fragetechnik, aktives Zuhören, Sie-Botschaft)
- Kenntnisse der Akquise-Rhetorik (u.a. Nutzungsargumente)
- souveräne Ausstrahlung
- angenehme Telefonstimme (eher dunkel + tief anstatt hell bzw. schrill)
- sehr gute Kundenorientierung, kundenfreundliche Haltung

Persönliche Kompetenz (Selbstkompetenz)

- hohe Frustrationstoleranz (nicht jeder Angerufene ist freundlich)
- positive Lebenseinstellung
- Spaß am Medium Telefon
- Akzeptanz der Kompetenzen (z.B. keine Information zum Honorar im Erstkontakt, keine inhaltliche Beratung)
- Zuverlässigkeit & Verbindlichkeit
- Beachtung von Stil & Etikette
- Authentische Wirkung

Fachkompetenz & strategische Kompetenz

(notwendiges Fachwissen & Blick für das Unternehmen)

- Erfahrungen mit der Kundenberatung am Telefon
- Akquise-Vorkenntnisse
- Erfahrungen im Beschwerdemanagement
- hohe Affinität zu Ihrem Angebot
- Kenntnisse über die Erfolge Ihres Unternehmens
- ausgeprägte Loyalität zu Ihrem Unternehmen
- Abstimmung der Telefonate auf Ihre Telefonpraxis + Ihr Unternehmensimage
- Produkt- bzw. Dienstleistungskennntnisse
- Beherrschung von Fachbegriffen Ihrer Branche
- gute Befähigung zu Corporate Identity
- richtiges Alter zu Ihrem Unternehmen passend

Methodenkompetenz

(Anforderungen an den Einsatz von Arbeitstechniken)

- Fähigkeit zum strukturierten Arbeiten + zur Dokumentation
- Regelmäßige Kommunikation über die Akquise-Ergebnisse
- Einpflege der Gesprächsnotizen
- Arbeit nach Wiedervorlagen & Fristen

Check: Persönliche „Grundausstattung“ eines Akquisiteurs/einer Akquisiteurin

Testen Sie das Ihr Telefonverhalten. Welche Fähigkeiten besitzen Sie für Ihre Akquise? Kreuzen Sie an, welche Ressourcen vorhanden sind.

- Beachtung von Stil + Etikette
- Höflichkeit
- Einfühlungsvermögen
- Geschickte Handhabung der eigenen Emotionen (siehe emotionale Intelligenz)
- Hohe soziale Kompetenz
- Sehr gute Kontaktstärke, ist sprachgewandt
- Reagiert situativ d.h. greift Argumente des Kunden auf, stellt sich auf Kunden ein
- Hört aktiv zu
- Fragt nach und erhält so Informationen (Achtung nie ausfragen)
- Bleibt auch bei verärgerten Gesprächspartnern gelassen, ruhig freundlich
- Positive Lebenseinstellung
- Hohe Frustrationstoleranz (nicht jeder Angerufene ist freundlich)
- Sehr gute Kundenorientierung, kundenfreundliche Haltung
- Gute Fähigkeit zur Corporate Identity (Identifikation mit Ihrem Unternehmen) Frei berufliche Akquisiteure sollten sich nicht als solche zu erkennen geben, sondern sich als Mitarbeiter/in darstellen)
- Hohe Affinität zum Produkt, zur Dienstleistung, die präsentiert werden soll
- Souveräne Ausstrahlung
- Angenehme Telefonstimme (eher dunkel + tief anstatt hell bzw. schrill)
- Spaß am Medium Telefon
- Kenntnisse der Akquise Rhetorik (Vorteilsargumente, Nutzungsargumente, Umgang mit Einwänden)

- Kennt Erfolge Ihres Unternehmens + kann diese entsprechend kommunizieren
- Erfahrungen mit Kunden, Kundenberatung am Telefon
- Erfahrungen im Beschwerdemanagement
- Sollte Ihr Unternehmen kennen, Ihre Außenwirkung, Ihre Kultur
- Kennt seine Grenzen + Zuständigkeit (sollten geregelt sein, wer z.B. Honorarverhandlung führt oder die Fachberatung absolviert)
- Minimale Fachkenntnisse
- Zuverlässigkeit und Verbindlichkeit
- Arbeitet nach Wiedervorlagen, hält Fristen + Zeiten ein
- Wirkt authentisch, (keine künstliche, aufgesetzte „Call Center Agent-Stimme“)
- Informiert alle Beteiligten regelmäßig über Ergebnisse der Akquise
- Denkt und handelt im Sinne Ihres Unternehmens
- Macht Verbesserungen
- Stimmt die Telefonate auf Ihre Telefonkultur + Ihr Unternehmensimage ab
- Beherrscht die für die jeweilige Zielgruppe notwendigen Fachbegriffe
- Macht sich Gesprächsnotizen und fixiert diese in einer Datenbank
- Adäquates Alter (Welches Alter passt zu Ihrem Unternehmen?)

Sollten Sie lediglich 1/3 angekreuzt haben, so sollten Sie jemand anderes beauftragen oder Ihre Akquise intensiver vorbereiten.

Testen Sie Ihren Akquisiteur

Testen Sie Ihren Akquisiteur. Ein souveräner Akquisiteur hält dieser Situation stand. Legen Sie genau fest, was gesagt und wer angerufen werden soll. Lassen Sie 1-2 Telefonate in Ihrer Anwesenheit führen. Ein souveräner Akquisiteur geht mit dieser Testsituation gut um. Legen Sie genau fest, welche Vorteil- und Nutzungsargumente der Akquisiteur verwenden und wer angerufen werden soll. Es ist hilfreich, wenn Sie bereits ein System der Ergebniserfassung besitzen, bevor akquiriert wird.

Annette Voigt, Jg. 1955, (Dipl.-Päd., Referentin für PE + OE) langjährige freiberufliche Akquisiteurin, Trainings: wirkungsvolle Telefonate, kundenorientierte Kommunikation & Akquise, nach den ESF Richtlinien anerkannte Akquise-Beraterin, Moderation von Akquise-Coachings in Gruppen.

Annette Voigt
Trainings & Akquise
Duckerather Busch 15
51469 Bergisch-Gladbach
Tel. 02202-247 240
Voigtpekem@aol.com
www.wbpekem.de