

Telefonische Acquisitie: morgen ga ik echt beginnen! Tips voor succesvolle telefonische acquisitie

In veel organisaties is 'morgen' nog steeds de drukste dag m.b.t. telefonische acquisitie. In ieder geval niet nu, want 'nu' moet ik nog een offerte maken, 'nu' is toch iedereen met vakantie of 'nu' is het al vrijdagmiddag, 'nu' hoeft je niet meer te bellen'.

Bang voor Afwijzing

Herkenbaar? Jammer, want telefonische acquisitie is nog steeds één van de meest effectieve middelen om uw klanten, prospects en relaties te bereiken. Maar telefonische acquisitie en dan vooral de 'koude' variant is voor veel mensen een groot obstakel. Hoe komt dat nu? Waarom is telefonisch contact leggen met prospects en relaties zo vervelend, waarom doen we het niet, stellen we het uit tot morgen?

Morgen
is de drukste acquisitiedag
van de week!

Dat komt omdat de mens van nature bang is voor een afwijzing, bang is voor een NEEN. En als je je bezig gaat houden met koude acquisitie weet je dat je vaak 'Neen' te horen krijgt. Het zou natuurlijk mooi zijn als je iemand belt die dan zegt: *"Goh wat fijn dat u belt. We hebben net besloten dat we daar eens wat mee gaan doen en nu belt u. Kunt u meteen even langskomen?"*. Dat gaat niet gebeuren, in ieder geval niet veel.

Dus gaan we de afwijzing ontlopen, ontwijken. Dat is een puur menselijke reactie. Is er dan niets aan te doen? Kunnen we het dan niet leuker maken? Ja dat kan. Met deze tips.

Mindset

Ga eerst eens bij jezelf ten rade. Wat is het ergste wat er kan gebeuren? Dat je iemand spreekt die niet in wil gaan op je voorstel. Nou en? Wijst hij je persoonlijk af? Neen. Hij heeft nu gewoon geen behoefte aan jouw product of dienst. Kan toch? Of hij heeft gewoon een slechte ochtend en wijst alles en iedereen af. Kan ook.

Gaan we nou failliet? Valt de tent om? Duikt de AEX onder de 250? Ik denk het niet. Wees realistisch: hij is nu ook geen klant (dus je hebt eigenlijk al een 'Neen') dus het kan alleen maar beter worden.

Plannen

Plan de telefonische acquisitie in, zet het in je agenda en houdt je er aan. Plan het daarom in de ochtend zodat er geen zaken kunnen voorvallen die 'belangrijker' zijn en die af moeten. Plan bijvoorbeeld 3 keer in de week anderhalf uur, dat is vierenhalf uur, dat al aardig wat interessante contacten per week.

Structuur

Welk telefoongesprek is het ergste? Het eerste, dat is namelijk koud. Hoe komt het dan toch dat veel mensen iedere keer alleen weer dat eerste gesprek voeren? Ze doen een hele tijd niets en dan - meestal na een salesmeeting, waarin gezegd is dat we toch wel moeten - snorren ze een lijstje op

met adressen en beginnen die dan te bellen. *“Goedemiddag meneer, heeft u wellicht behoefte aan mijn dienst? Nee? Jammer, dan zoek ik verder.”*

En braaf wordt het hele lijstje afgewerkt. Tot de volgende salesmeeting en het volgende lijstje.

Dat is jammer, want juist na dat eerste telefoongesprek wordt het leuker. Dan ga je een relatie bouwen. Je contact wordt waardevoller omdat je terug kan komen op eerdere gesprekken en je bestand wordt ook waardevoller omdat je iedere keer informatie toevoegt. Dat heet ‘nurturing’ en dat is de één van de belangrijkste succes factoren voor telefonische acquisitie.

Vorbereiding

Neem voordat je begint even de rust om goed te bedenken wat het ook al weer is wat je verkoopt. En aan wie. Kortom: wat zijn de sterke punten van je product/dienst en wie heeft daar het meeste baat bij? Definieer goede PMC's. En als je dat hebt bepaald, bedenk dan een goede introductiezin en een goede elevator pitch. En als laatste: bedenk welke tegenwerpingen er kunnen gaan komen en verzin daar nu vast een goed antwoord op. En schrijven we dat dan op in een script? Nee, je kunt er aantekeningen van maken maar we gaan zeker niets voorlezen. Een script is alleen maar leuk op het toneel, niet aan de telefoon.

Winnaarsmood

Ga alleen bellen als je positief gestemd bent over jezelf en over je organisatie en over het product Of dienst. Als je denkt: ‘ach het is wel aardig maar eerlijk gezegd kunnen ze het overal krijgen en zijn wij ook nog duurder’, wordt het verdomd moeilijk om iemand te overtuigen. Als jij als niet enthousiast bent, hoe krijg je dan de andere kant van de lijn enthousiast? Tip: bel een klant waarvan je weet dat hij enthousiast is over jullie en laat hem/haar je dat nog een keer vertellen. Ga daarna pas bellen. En als je dan een heel leuk gesprek hebt gevoerd, met een positief resultaat, ga dan niet de afdeling op om dat aan iedereen te vertellen. Nee, gebruik de mood waarin je dan verkeerd om nog meer leuke gesprekken te voeren.

Doel voor ogen

Hou tijdens het hele telefoongesprek het doel wat je wilt bereiken voor ogen en kom daar dan ook steeds mee terug. Wil je een afspraak maken? Noem dat dan, meteen aan het begin van het telefoongesprek en naderhand nog 1 of 2 keer (afhankelijk van de reactie). Je doel kan best tijdens het telefoongesprek worden bijgesteld maar hou het wel voor ogen en breng het zelf steeds ter spraken.

Ik ga u veel plezier en succes wensen met deze materie. Ik vind het in ieder geval een prachtig vak en heel leuk om te doen. Ik hoop dat u dat ook gaat ervaren.

-Margot Houtaar-

**De mens is van nature bang voor een afwijzing!
Telefonische acquisitie = kans op een afwijzing, wordt dus vaak ontlopen.**

PROVITE

Telefonische acquisitie: morgen ga ik echt beginnen!