

Telefonskript

Ziel: Kundentermin!

Lassen Sie sich am Telefon mit Kunden nicht auf zu viele Diskussionen und Fragen ein. Arbeiten Sie freundlich, positiv und einladend auf Ihr Ziel hin: einen Termin mit dem Kunden zu vereinbaren.

Frage: „Können Sie mir erst einmal einen Prospekt schicken?“

Antwort: „Sie möchten sich über unser Angebot gerne in Ruhe informieren und die für Sie richtige Behandlung finden? Dies können wir am besten in einem gemeinsamen Gespräch im Institut. So können wir Ihren Hautzustand und Ihre Behandlungswünsche berücksichtigen und gemeinsam die für Sie optimale Behandlungsform aussuchen. Wollen wir hierzu einen Beratungstermin vereinbaren?“

Frage: „Was genau bieten Sie denn an?“

Antwort: „Sie erhalten bei uns von den klassischen Gesichtsbehandlungen bis zu intensiven Anti-Aging-Kuren ein sehr vielseitiges und interessantes Angebot. Um Ihre Frage genauer zu beantworten, ist ein persönliches Gespräch sinnvoll. Dabei analysieren wir Ihren Hautzustand, besprechen Ihre Behandlungswünsche und finden so gemeinsam die für Sie optimale Behandlung. Wollen wir hierzu einen Termin vereinbaren?“

Einwand: „Ich möchte aber nicht gleich eine Behandlung buchen.“

Antwort: „Sie möchten unser Angebot erst näher kennenlernen. Das tun Sie am besten in einem unverbindlichen Beratungstermin. Dabei ermitteln wir in einem persönlichen Gespräch Ihren Hautzustand und Ihre Behandlungswünsche und finden so gemeinsam die für Sie optimale Behandlung. Wollen wir einen Termin vereinbaren?“

Frage: „Wie teuer ist denn eine Behandlung bei Ihnen?“

Antwort A: „Unser Behandlungsangebot ist sehr interessant und vielseitig. Welche Behandlung für Sie konkret in Frage kommt, stellen wir gemeinsam bei Ihrem Termin fest. Dann kann ich Ihnen den für Sie günstigsten Preis nennen. Wollen wir gemeinsam einen Termin vereinbaren?“

Antwort B: „Unser Behandlungsangebot ist sehr vielseitig. Die Angebotspreise liegen zwischen 10 und 250 Euro. Was genau für Sie in Frage kommt, besprechen wir gemeinsam bei Ihrem Termin. Dazu prüfen wir Ihren Hautzustand und berücksichtigen Ihre Behandlungswünsche. Dann kann ich den für Sie günstigsten Preis nennen. Wollen wir gemeinsam einen Termin vereinbaren?“

Praxistipp: Erfolgreich am Telefon

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance. Beantworten Sie jedes Kundentelefonat freundlich, professionell und einladend!

Formulieren Sie einen Gesprächsleitfaden für sich und Ihre Mitarbeiter im Institut. Er sollte zu Ihrem Sprachstil passen und am Telefonplatz ausliegen/aushängen (siehe Kasten Telefonskript).

Sprechen Sie Ihre Kunden am Telefon immer wieder mit ihrem Namen an. Sprechen Sie in der „Sie-Sprache“. Loben Sie den Kunden für seinen Anruf („Schön, dass Sie anrufen!“) und seine Entscheidungen („Da haben Sie das für Sie optimale Angebot gewählt.“). Wiederholen Sie sein Anliegen (aktives Zuhören), bevor Sie weitersprechen.

Notieren Sie typische Kundenfragen am Telefon und legen Sie sich dafür eine Gesprächsstrategie zurecht. Halten Sie diese ebenfalls im Telefonskript fest.

Wiederholen Sie am Ende des Gesprächs nochmals die Daten des vereinbarten Termins und schließen Sie das Gespräch damit freundlich ab: „Wir sehen uns also am 12. August um 10 Uhr. Ich freue mich auf Ihren Besuch.“