

Worauf ist bei der Terminvereinbarung zu achten? (3/6)

Wir haben schon darüber geschrieben, wie wichtig die exzellente Vorbereitung ist. Das gilt natürlich auch für die Realisierung einer Terminvereinbarung. Auf die folgenden Punkte sollten Sie bei der Terminierung unbedingt achten. Fragen Sie sich auf jeden Fall:

- Was sind meine aktuellen Gesprächsaufhänger und was ist der Zusatznutzen einer Videoberatung für meinen Kunden?
- Wie nutze ich die Einwände meines Kunden bei der Vereinbarung eines Termins für eine Videoberatung?
- Welche Technik und Ausstattung hat der Kunde überhaupt zur Verfügung und sind mir diese Dinge bekannt?
- Wie mache ich dem Kunden deutlich und überzeuge ihn, dass die Beratung mit der Videokamera wesentlich effektiver und effizienter ist?
- Wer sind meine Gesprächsteilnehmer – ein einzelner Kunde oder ein Paar oder eine heterogene Gruppe?
- Wie kläre ich, ob es sinnvoll ist, meinen Kunden bei der Anmeldung zur Videoberatung zu unterstützen?

Und denken Sie immer daran: Videoberatung ist CO₂-reduziert und mit höchster Sicherheit frei von Corona!

Damit die Videoberatung von Anfang an effizient durchgeführt werden kann, schicken Sie dem Kunden am besten ausreichend früh eine E-Mail mit Tipps für eine effiziente Videoberatung. Im Folgenden finden Sie ein Muster, das Sie so oder auf Ihre Verhältnisse angepasst verwenden können:



Sehr geehrter Herr Kunde,

wie telefonisch mit Ihnen besprochen, erhalten Sie anbei den Link für die vereinbarte Videoberatung:

Link einfügen

Ich melde mich zum vereinbarten Termin telefonisch bei Ihnen, damit wir die Anmeldung zur Videoberatung gemeinsam vornehmen können. Nachdem für viele meiner Kunden eine Videoberatung neu ist, taucht manchmal die Frage auf: „Wie kann ich mich bestmöglich darauf vorbereiten?“

Dazu habe ich folgende Tipps für Sie:

- *Viele Kunden sind überrascht, welcher Unterschied in der Wirkung entsteht, wenn die Kamera in der Videoberatung eingeschaltet ist. Deshalb prüfen Sie im Vorfeld, wie die Kamera und das Mikrofon aktiviert werden.*
- *Schaffen Sie sich eine ruhige Atmosphäre ohne Störungen, damit Sie sich auf unser Gespräch konzentrieren können.*
- *Stellen Sie sich im Vorfeld schon ein Getränk bereit.*
- *Legen Sie Ihre benötigten Unterlagen bereit.*

...

Ich freue mich auf unser Gespräch per Video.

Herzliche Grüße aus Musterstadt

Ihr

Wolfgang Mustermann

Gastautor für diese Tipps-Serie ist Ralf Meyer. Als Verkaufstrainer unterstützt er Banken und Sparkassen, Anlage- und Vorsorgeberater erfolgreicher zu machen (www.bankverkaufstrainer.de)



Was bringt Ihnen die Realisierung dieses Tipps?

Wenn Sie schon von Ihrem Kunden keinen Termin bekommen, haben Sie ein Problem. Denn, das ist klar, der Termin ist die Voraussetzung für alles weitere – das Gespräch selbst und mögliche Abschlüsse. Deshalb sollten Sie sich zunächst darauf konzentrieren, bevor Sie mit der weiteren Vorbereitung beginnen.