

## Akquirieren Sie schon oder plaudern Sie noch am Telefon?

### Gesprächsleitfäden als Schlüssel zum Erfolg

Software für Immobilien-Profis

#### Bewährte Texte geben Sicherheit

Nur wer nicht weiß, was er sagen soll, ist unsicher. Geben Sie Ihren Mitarbeitern die Erfolgsstrategie an die Hand.

#### Erfahrung im Unternehmen behalten

Wenn Ihr bester Mitarbeiter kündigt, geht mit ihm auch sehr viel Wissen. Wenn Sie seine Akquise-Methode festhalten, profitieren Sie dauerhaft.

#### Stück für Stück besser werden

Optimieren Sie Ihre Skripte, indem Sie Variationen gegeneinander testen. Auf diese Weise steigt Ihr Erfolg kontinuierlich.

Viele sind beim Akquirieren am Telefon unsicher und gehemmt. Das merkt Ihr Gesprächspartner am anderen Ende und die Akquise ist gefährdet. Mit vorgefertigten Gesprächsleitfäden wird Akquirieren am Telefon zum Kinderspiel.

Wie gehen Sie am Telefon vor, wenn Sie einen Privatinsolventen davon überzeugen wollen, dass er Sie als Makler mit dem Verkauf seiner Immobilie beauftragen soll? Haben Sie eine konkrete Strategie? Wie machen es Ihre Kollegen und neue Mitarbeiter?

Makler, die in unsere Seminare kommen, haben meistens keine klar spezifizierte Strategie, sondern nur eine vage Idee, wie sie zurückhaltende Verkäufer zumindest zu einem Besichtigungstermin bewegen können. Da dies häufig genug scheitert und sie keine Lust auf weitere solcher frustrierenden Erfahrungen haben, verzichten viele Makler auf diesen Weg, an neue Aufträge zu kommen. Ein großer Fehler, wie wir meinen, denn die Telefonakquise ist eine hervorragende Auftragsquelle. Und eigentlich ist es auch gar nicht so schwer – wenn man weiß, wie man vorgehen soll.

#### Am Anfang steht der Plan

Selbst Kreisliga-Fußballtrainer würden niemals ihre Mannschaften ohne Spielplan auf den Platz schicken. Dennoch telefonieren die meisten Makler einfach darauf los und verlassen sich auf ihre Routine. Das mag bei wirklich erfahrenen Maklern funktionieren, aber wie die Praxis bestätigt, hat dieses Vorgehen eine unnötig niedrige Erfolgsquote.

#### Wie es gehen kann

Zunächst brauchen Sie einen Plan, der funktioniert. Hierzu können Sie Ihren eigenen verwenden oder Sie benutzen einen, den Sie auf einem unserer Spezialseminare oder einem anderen Kurs gelernt haben.

Probieren Sie es selbst:  
Akquise mit Gesprächsleitfäden  
kann jeder!



Als nächstes schreiben Sie diesen auf. Dieser Schritt ist wichtig, denn beim Aufschreiben merken Sie, wo es noch hakt, bzw. nicht zu Ihnen passt.

Folgende Gefahren lauern:

- » Der Text wird nur abgelesen.
- » Der Sprecher ist zu starr auf den Text konzentriert.

Auch wenn diese Gefahren bestehen, sollten Sie deswegen nicht auf Leitfäden verzichten, denn mit ein wenig Übung bekommt das jeder in den Griff. Danach profitieren Sie von den Vorteilen (siehe Kasten rechts). Wenn Sie den gezielten Einsatz von Gesprächsleitfäden für Immobilienmakler trainieren wollen, kommen Sie auf eines unserer Seminare.

**HAUPTVORTEILE**

- » Mehr Sicherheit am Telefon
- » Erleichtert Ursachenforschung bei Misserfolg
- » Neue Mitarbeiter sind schnell produktiv.
- » Setzt auf Bewährtem auf
- » Sie kommen besser an.

Sie können Ihre Gesprächsleitfäden auf Papier festhalten, aber wenn Sie keine Zettelwirtschaft verwalten wollen, sondern eine auf die Immobilienakquise abgestimmte Unterstützung von Gesprächsleitfäden bevorzugen, dann schauen Sie sich die Software MaxXMedien an. Mit dieser speziellen Akquise-Software für Immobilienmakler haben Sie sowohl einen Leitfaden-Designer als auch einen Betrachter, den Sie während des Telefonats verwenden. MaxXMedien arbeitet ideal im Netzwerk, so dass alle Mitarbeiter immer den aktuellsten und somit besten Leitfaden benutzen.

Bildschirmfotos aus MaxXMedien V2.0

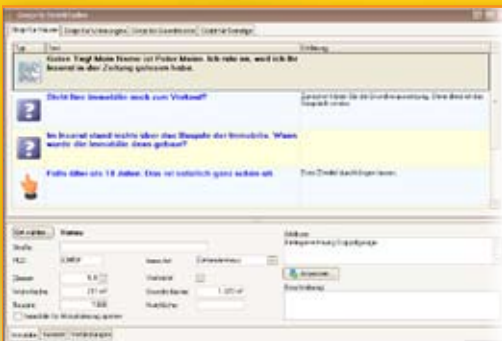
**Gesprächsleitfaden-Unterstützung in MaxXMedien**

MaxXMedien 2.0 enthält einen Gesprächsleitfaden-Designer und einen Gesprächsleitfaden-Betrachter. Mit dem Designer entwickeln Sie Ihre Skripte und während eines Telefongesprächs verwenden Sie den Betrachter. So wird Akquirieren am Telefon zum Kinderspiel. Schauen Sie sich auch unsere Trainingsvideos an auf <http://www.niftybits.de/videos>



**Der Gesprächsleitfaden-Designer**

Im Designer erfassen Sie Skripte — sogar für jede Immobilienart einzeln. Ein Icon signalisiert, ob ein Eintrag ein Text, eine Frage, ein Einwand ist oder ob der Telefonierer besonders aufmerksam sein sollte. Sie können die Reihenfolge der Texte beliebig ändern und so die optimale Strategie entwickeln. Ermutigen Sie Ihre Mitarbeiter, nicht funktionierende Texte gegen bessere auszutauschen. So werden Ihre Skripte von Mal zu Mal besser. Dies ist ein nicht zu unterschätzender Unternehmenswert, der auch bei Weggang von Mitarbeitern Ihrem Maklerbüro dauerhaft erhalten bleibt.



**Der Gesprächsleitfaden-Betrachter**

Große Schrift und übersichtliche Anordnung erleichtern das Ablesen. Die erhaltenen Informationen können noch während des Gesprächs auf den Reitern »Immobilie«, »Inserat« und »Verbindungen« eingetragen werden. So verlieren Sie keine Zeit und alles ist immer top-aktuell.

**Gesprächsleitfaden für Immobilie starten**

Selektieren Sie die Immobilie im Portfolio, für die Sie einen Gesprächsleitfaden starten wollen, und wählen Sie aus den im System vorhandenen Leitfäden einen aus. Anschließend startet der Betrachter und Sie können telefonieren.

