© Lazy_Bear – stock.adobe.com

Warum die Kundensuche häufig schon im Vorfeld scheitert

Ein Beitrag von Hans J. Schmid

KUNDENAKQUISE /// „Kein Interesse“ oder „Wir sind laborseitig bereits versorgt“ – Kennen Sie diese Rückmeldungen von Praxismitarbeitern während der „Kaltakquise“, also des unangekündigten Spontanbesuchs? Woran liegt das? Falscher Tag, falsche Praxen oder doch etwas anderes? Was können Sie als Vorbereitung tun, damit sich die Ergebnisse im gewünschten Rahmen bewegen? Die Antwort: Training ist alles!

Laut Statistik wechseln von 100 Zahnarztpraxen pro Jahr etwa sechs ihr Labor. Daher tun Laborinhaber gut daran, wenn sie jedes Quartal die Hälfte, also etwa fünfzig Praxen, besuchen. So erhöhen Sie Ihre Chancen, zwei oder drei Anbieterwechsel zu erwirken. Damit Sie, wenn’s drauf ankommt, nicht aufgeregt oder nervös sind, ist es sinnvoll, das Thema Kundengespräch vorab zu trainieren. Der erste Gedanke für Sie sollte sein: Wo wollen oder brauchen Sie keine Kunden? Gehen Sie in eine Region oder Entfernung, die für Ihr Unternehmen nicht relevant ist – und genau dort starten Sie mit der Akquise. Das ist der richtige Ort für den Anfang, denn dort sind Sie relaxt, es geht um nichts. Erst später kreisen Sie Ihr Ziel systematisch ein und nähern sich mit der dazugewonnenen Erfahrung Ihrem Zielgebiet.

Damit Ihre Erwartungshaltung nicht unnötig strapaziert wird, sollten Sie sich vor Augen führen: Nicht jede Praxis ist für Sie interessant, ja sogar nicht einmal die Hälfte. Wenn Sie 20 Prozent der besuchten Unternehmen angenehm finden, ist das ein guter Wert. Nach Murphys Gesetz sind das meist nicht die ersten, die sie besuchen, sondern die letzten. Wer also vor-

zeitig mit den Besuchen aufhört, geht meist leer aus.
Jetzt ist noch zu klären, mit welchem Thema Sie in der Praxis Ihrer Wahl aufwarten. Zuallererst brauchen Sie ein Thema, das die Mitarbeiterin am Empfang anspricht. Bitte übergehen Sie diese Person nicht, sonst ist sie nicht gewillt, die Unterlagen an den Inhaber weiterzugeben. Aus eigener Erfahrung und häufiger nachträglicher Recherche kann ich berichten, dass nur etwa die Hälfte der Besuche wirklich bis zum Inhaber vordringen. Sorgen Sie also dafür, dass Ihr Thema die Schlüssel-Mitarbeiterin anspricht und überzeugt.

Kommunikationsbaum

Damit sind wir auch schon beim wichtigsten Punkt für den Erfolg der Mission: Souveränität! Spätestens wenn Sie den Satz „Danke, kein Interesse!“ schon zehn Mal gehört haben, zweifeln Sie an Ihrem Vorhaben. Souveränität und Sicherheit entsteht nicht von allein, sondern durch gezieltes Training. Der Fachjargon spricht hier vom sogenannten Kommunikationsbaum: Dieses Instrument sorgt für ein sicheres Auftreten, eine freie Rede und beugt zuverlässig Nervosität oder Unsicherheit vor. Aufgebaut ist der Baum wie folgt: Der Stamm ist Ihr Thema, Ihr Einstiegssatz in die Kommunikation, der nach der Begrüßung und kurzem Small Talk Ihr Anliegen verkörpert. Folgt man gedanklich dem Stamm nach oben, beginnt er, sich zu verzweigen. Genauso ist es beim Kommunikationsbaum: Haben Sie Ihr Begehr vorgetragen, gibt es eine Antwort von Ihrer Ansprechperson.

Wer beim Planen versagt, plant sein Versagen.

Genau hier beginnen die Vorstellungskraft und das Training: Gehen Sie in Ihrer Vorstellung in die Praxis und sagen Sie, Sie möchten sich als Labor vorstellen – mögliche Antworten könnten wie folgt lauten:

- Wir haben schon drei Labore, mit denen wir zusammenarbeiten.
- Unser Labor ist der Freund vom Chef.
- Wir haben ein Praxislabor.
- Lassen Sie Unterlagen da und falls Interesse besteht, melden wir uns.
- Wir haben kein Interesse.
- Das lohnt sich bei uns nicht.
- Wir sind kurz vor der Rente.
- Wir haben gerade erst angefangen.
- Heute ist es ganz ungünstig.
- …

An dieser Stelle ist es Ihre Aufgabe, sich für jede Antwort jeweils drei passende Reaktionen auszudenken und aufzuschreiben. Sie müssen Ihre Entgegnung auswendig parat haben, auch in stressigen Situationen, sonst sind Sie schneller vor der Tür, als Ihnen lieb ist.
Haben Sie ein volle Liste von Reaktionen parat, können Sie jeder Antwort gekonnt entgegnen. Schaffen Sie das nur drei oder vier Mal, sind wir am Ende des Astes und dort erwartet uns das grüne Blatt. Dieses Blatt symbolisiert unser Ziel: Wir bekommen einen Termin.
Stellen Sie sich vor, nach dem Stamm Ihres Kommunikationsbaums gibt es circa 15 bis 20 verschiedene Antworten (Abzweigungen) und für jede Antwort besitzen Sie drei mögliche Reaktionen (Verästelungen), denen wieder eine Antwort folgt (Astgabel), die wieder mit mindestens drei Reaktionsmöglichkeiten ausgestattet sind. Schlussendlich haben Sie ein weit verzweigtes Astnetzwerk, an dem sich am Ende immer ein grünes Blatt für Sie entfaltet. Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Entwickeln Ihres eigenen Kommunikationsbaums. Freuen Sie sich auf die vielen grünen Blätter in der Zukunft – das macht Arbeitsspass.

INFORMATION ///

Hans J. Schmid
www.arbeitsspass.com

Infos zum Autor

ANZEIGE

DT&SHOP
www.dt-shop.com

FINOHIT ZR ML und HT
hochtransluzent | vorgesintert | voreingefärbt

Made in Germany

Erhältlich in den Farben A1 bis D4 und folgenden Höhen:

FINOHIT ZR ML
ø 98 x 14 mm | ø 98 x 16 mm
ø 98 x 18 mm | ø 98 x 20 mm

FINOHIT ZR HT
ø 98 x 14 mm | ø 98 x 18 mm
ø 98 x 20 mm

Bereits ab **79,00 €**

Bequem online bestellen:
www.dt-shop.com

DT&SHOP
GmbH · Mangelsfeld 11-15 · 97708 Bad Bocklet
Germany · info@dt-shop.com · www.dt-shop.com