

## KURS 2: KUNDENAKQUISE

# Übersicht Module

Dieser Kurs deckt die Kundenakquise ab. Er gliedert sich in folgende Module & Lektionen:

### Akquiseerfolg im Überblick

- Grundsätze für erfolgreiche Akquise
- Regelmäßig Aufträge bekommen
- Übersicht Vertriebskanäle
- So überzeugst du Kunden

### Bevor du loslegst

- Akquisezeit und Gespräch optimal vorbereiten
- Akquiseliste erstellen
- Der richtige Ansprechpartner
- Telefonisch Ansprechpartner recherchieren
- Ziele fürs Gespräch setzen

### Die ersten Schritte

- Umgang mit der Telefonzentrale
- Umgang mit der Assistenz
- Gesprächseinstieg, der Interesse weckt

### Beispiele Gesprächsverläufe

- Stellenanzeigen abtelefonieren
- Persönliche Termine vereinbaren
- Kandidaten vermarkten
- Potenziale eruieren
- Fachbereich anrufen

**Das ist sonst noch wichtig**

- Gesprächsnachbereitung
- Mit Frustrationen umgehen
- Einwände behandeln

**Kundenbeziehung ausbauen**

- Die nächsten Kontakte planen
- Den Kunden emotional binden
- Persönlichkeitstypen

**Bearbeitungszeit gesamt: 11 h 30 Minuten**

Auf den nächsten Seiten erfährst du, was genau die einzelnen Ziele der Lektionen sind und was beinhaltet ist.

**KURS 2: KUNDENAKQUISE**

# Inhaltliche Details

**Go for success!****6 Grundsätze für erfolgreiche Akquise**

Bearbeitungsdauer: 15 Minuten

Zusätzliche Informationen: -

- 6 wesentliche Prinzipien für den Akquiseerfolg

**Portfolio aufbauen****So sicherst du dir regelmäßige Aufträge**

Bearbeitungsdauer: 30 Minuten

Zusätzliche Informationen: Übersicht Potenzialkriterien

- Wie Kunden - und Marktsegmentierung funktioniert
- Welche Kategorien an Kunden es gibt
- Wie du schnell Cash Cows aufbaust

**Vertriebskanäle****Unterschiedliche Wege zum Auftrag**

Bearbeitungsdauer: 20 Minuten

Zusätzliche Informationen: Handout 20+ Akquisewege

- > 20 Akquisewege
- Hinweise zum optimalen Akquisemix
- Unterschiede in der Akquise von Personalberatern und Personalvermittlern

## **Perfekt vorbereitet**

### **So startest du optimal in die Akquise**

Bearbeitungsdauer: 10 Minuten

Zusätzliche Informationen: Checkliste Gesprächsvorbereitung

- Wie du deine Akquisezeit vorbereitest
- Was vor dem konkreten Gespräch zu tun ist
- Wie lang die Vorbereitung vor einem Gespräch dauern sollte

## **Unternehmen finden**

### **So erstellst du deine Akquiseliste**

Bearbeitungsdauer: 20 Minuten

Zusätzliche Informationen: -

- Zusammenstellung der Liste für eine zügige Performance
- Quellen für Unternehmen
- Tipps für ein gutes Kundenportfolio

## **The MAN**

### **Dein richtiger Ansprechpartner**

Bearbeitungsdauer: 25 Minuten

Zusätzliche Informationen: Handout „5 Fehler auf dem Weg zum Entscheidungsträger“

- 3 Kriterien, die den richtigen Entscheidungsträger ausmachen
- 5 Gründe, weshalb Klarheit über den Entscheidungsträger so wichtig ist
- Weiterführende praktische Tipps rund um das Thema Entscheidungsträger

## **Akquise Light**

### **Recherche nach dem Ansprechpartner**

Bearbeitungsdauer: 30 Minuten

Zusätzliche Informationen: Gesprächsleitfäden, Audiobeispiele

- Telefonische Recherche an der Zentrale
- Telefonische Recherche in der Fachabteilung

## **Ziele fürs Gespräch**

### **So maximierst du dein Akquisegespräch**

Bearbeitungsdauer: 20 Minuten

Zusätzliche Informationen: Checkliste Gesprächsziele

- 4 übergeordnete Ziele der Akquise
- 7 Ziele für das konkrete Akquisegespräch
- So erreichst du die dir gesteckten Ziele

## **Telefonzentrale**

### **Zum Entscheider durchgestellt werden**

Bearbeitungsdauer: 30 Minuten

Zusätzliche Informationen: Audiobeispiele

- Tipps für den Umgang mit der Zentrale
- 15 Antworten auf die Frage „Worum geht's?“
- Möglichkeiten, wenn man nicht durchgestellt wird

## **Umgang mit Assistenz**

### **So erreichst du den Entscheidungsträger**

Bearbeitungsdauer: 15 Minuten

Zusätzliche Informationen: -

- Wichtige Grundsätze im Umgang mit der Assistenz
- 3 direkt anwendbare Tipps aus der Praxis, um durchgestellt zu werden
- Hinweise, um die schwierigen Nüsse zu knacken

## **Der Gesprächseinstieg**

### **Interesse wecken bei der Kaltakquise**

Bearbeitungsdauer: 30 Minuten

Zusätzliche Informationen: Formulierungsbeispiele für Gesprächsaufhänger

- Aufhänger, die jeder nutzt
- 6 alternative Gesprächsaufhänger
- Konkrete Formulierungsempfehlungen für mehr Aufmerksamkeit

## **Den Kunden überzeugen**

### **Diese 3 Schritte maximieren deinen Erfolg**

Bearbeitungsdauer: 15 Minuten

Zusätzliche Informationen: -

- Häufiger Denkfehler, der das Überzeugen verhindert
- Wie Kunden wirklich überzeugt werden
- Welche Techniken dabei helfen

## **Einwände behandeln**

### **Trotz Hürden deine Gesprächsziele erreichen**

Bearbeitungsdauer: 45 Minuten

Zusätzliche Informationen: Handout mit zahlreichen Formulierungsbeispielen für gängige Einwände, Audiobeispiele

- 3 wichtige Hinweise zum Umgang mit Einwänden
- 6 wirksame Techniken
- Wie lang du im Gespräch dranbleiben solltest

## **Der persönliche Termin**

### **So überzeugst du den Entscheider von einem Termin**

Bearbeitungsdauer: 45 Minuten

Zusätzliche Informationen: Audiobeispiele, Formulierungen für gängige Einwände bei der Terminvereinbarung, Vorteile einer Agenda + Vorlage

- Idealtypischer Gesprächsverlauf
- Gründe, weshalb es in der Praxis nicht zu qualifizierten Terminen kommt
- 5 Hinweise, um die Chance auf einen Termin zu erhöhen
- Tipps, um die Terminqualität zu verbessern

## **Kandidaten vermarkten**

### **So buchst du am Telefon ein Interview**

Bearbeitungsdauer: 1 h 15 Minuten

Zusätzliche Informationen: Gesprächsleitfaden (mit und ohne Stellenanzeige),  
Audiobeispiele, Workbook „STAR-Technik“

- Optimale Kandidatenpräsentation
- Idealtypische Gesprächsführung auf dem Weg zum Interview
- Auftretende Einwände und deren Behandlung

## **Anruf Stellenanzeige**

### **Den Auftrag für dich gewinnen**

Bearbeitungsdauer: 60 Minuten

Zusätzliche Informationen: Audiobeispiele

- Der rote Faden auf dem Weg zum Auftrag
- Das Commitment vom Kunden maximieren
- Handlungsoptionen, wenn das Motiv des Kunden noch nicht stark genug ist

## **Potenziale eruieren**

### **Gezielt deinen Kunden entdecken**

Bearbeitungsdauer: 35 Minuten

Zusätzliche Informationen: Audiobeispiele

- Ziele für ein Potenzialgespräch
- Gesprächsführung, die angenehm im Gedächtnis bleibt

## **Anruf Fachbereich**

### **Relevanz schaffen und Chancen nutzen**

Bearbeitungsdauer: 20 Minuten

Zusätzliche Informationen: Audiobeispiele

- Die Vorteile einer Kontaktaufnahme des Fachbereiches
- Den Verantwortlichen identifizieren und erreichen
- Wie du Interesse weckst und ins Gespräch kommst

## **Frustrationen**

### **Mit ihnen umgehen und sie vermeiden**

Bearbeitungsdauer: 30 Minuten

Zusätzliche Informationen: -

- Wie du selbst unbewusst schlechte Erfahrungen provoziert
- Welche 3 falschen Überzeugungen regelmäßig zu Frustrationen führen
- 7 Tipps gegen Frustrationen

## **Gesprächsnachbereitung**

### **Das passiert, nachdem du aufgelegt hast**

Bearbeitungsdauer: 15 Minuten

Zusätzliche Informationen: -

- 6 wesentliche ToDo's nach dem Gespräch
- Wiedervorlage richtig terminieren
- Der beste Zeitpunkt für die Nachbereitung

## **Beziehung aufbauen**

### **So geht es nach dem ersten Kontakt weiter**

Bearbeitungsdauer: 20 Minuten

Zusätzliche Informationen: Checkliste & Excel Vorlage zur Kontaktplanung



- Möglichkeiten, die Folgekontakte zu gestalten
- 15 Gesprächsaufhänger für den Folgekontakt ohne konkreten Bedarf
- Wie du sicherstellst, dass du deine Wunschkontakte regelmäßig pflegst.

## **Sympathisch & vertraut**

### **So gelingt emotionale Kundenbindung**

Bearbeitungsdauer: 35 Minuten

Zusätzliche Informationen: Handout „Beispiele Einzahlungen“

- Vorteile emotional gebundener Kunden
- Wie du die Chancen steigerst, dass dein Kunde dich sympathisch findet.
- Welche Verhaltensweisen mittel- und langfristig die Bindung und das Vertrauen des Kunden fördern.

## **Persönlichkeitstypen**

### **Individueller mit Kunden kommunizieren**

Bearbeitungsdauer: 50 Minuten

Zusätzliche Informationen: Handout „Test Persönlichkeitstypen“, Handout „Persönlichkeitstypen erkennen“ und „An Persönlichkeitstypen anpassen“

- Sich eigener Präferenzen in der Kommunikation bewusst werden
- Unterschiedliche Persönlichkeitstypen und wie diese gern kommunizieren
- Wie du deine Kommunikation anpassen kannst.

## Hinweis

*Jede Lektion beinhaltet standardmäßig neben einem Video immer folgende 3 Dokumente:*

*Marschroute = Bearbeitungsempfehlung des Moduls  
Workbook = Dokumentation des Videos  
Übung = Vorschlag zur Umsetzung des Gelernten in die Praxis; kann von Mentor oder Führungskraft für Feedback genutzt werden*

*Die Bearbeitungsdauer der Lektionen setzt sich zusammen aus:*

- der Videodauer*
- dem Durcharbeiten zusätzlicher Inhalte im Workbook*
- dem Hören der Audiobeispiele sowie*
- der Bearbeitung der dazugehörigen Übung.*

*Für die nachhaltige Umsetzung des Gelernten wird empfohlen, alle Dateien wie in der Marschroute vorgegeben zu bearbeiten.*