



## Das Empfehlungsgeschäft

Legende:

Sprechttext	Regieanweisungen Reaktionen Kunde
-------------	--------------------------------------

Stand: 10.2016

Empfehlungen zu bekommen ist relativ einfach, man muss nur danach fragen. Denken Sie einfach einmal daran, wie oft Sie bereits Empfehlungen ausgesprochen haben bei Sachen oder Dienstleistungen, die Ihnen gefallen haben. Genauso wird Ihr Kunde Ihnen Empfehlungen geben, wenn ihm Ihre Beratung gefallen hat.

## Vorbereiten von Empfehlungen im Verkaufsgespräch

Sie können Empfehlungen bereits im Verkaufsgespräch ansprechen und somit vorbereiten. In Ihrer Verkaufsmappe befindet sich eine Folie mit der Empfehlungsliste, die sie dafür nutzen können.

Herr König, meine Beratung stellt, wie andere Dienstleistungen auch, einen gewissen Wert da. Sie ist für Sie kostenfrei, den Wert meiner Beratung bestimmen Sie. Meine zufriedenen Kunden empfehlen mich in der Regel an 4 bis 6 andere weiter. Ist es in Ordnung für Sie, wenn wir am Ende unseres Gespräches noch kurz über Ihre Werteinschätzung sprechen?

Der Wert meiner Beratung 

Empfehlunggeber	Name	Vorname	Wohnort	Telefon
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Bitte Name \_\_\_\_\_ von der TELESON Energie AG bestellbar, nicht als Empfehlunggeber zu bezeichnen.  
Bestätigung Empfehlunggeber: \_\_\_\_\_

Kunde sagt: „Ja.“

Super. Dann lassen Sie uns mal mit der Analyse beginnen. Haben Sie Ihre letzte Stromrechnung zur Hand?

Fahren Sie mit dem Verkaufsgespräch wie gewohnt fort.

## Empfehlungen nach Abschluss

Herr König, ich freue mich, dass ich Ihnen heute helfen konnte Ihre Energiekosten zu reduzieren. Haben Sie noch kurz, 5 – 10 Minuten Zeit für mich?

Nach dem Ausfüllen des Antrages legen Sie die Verkaufsunterlagen zur Seite.

Herr König, was hat Ihnen an meiner Beratung besonders gefallen?

Kunde sagt: „Ja.“

Kunde sagt, dass die Beratung sehr kompetent war und er jetzt Geld spart.

Das freut mich Herr König. Meine Erfahrung zeigt, dass die wenigsten Menschen sich selber um Kostenvorteile bei Strom bzw. Gas kümmern. Meine zufriedenen Kunden empfehlen mich meistens an 3-5 Menschen weiter und ich berate diese Freunde, Bekannten oder Kollegen von Ihnen genauso wie Sie.

Legen Sie das Empfehlungsblatt auf den Tisch

Empfehlungsgeber:

	Name	Vorname	Wohnort	Telefon
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Bitte Name \_\_\_\_\_ von der TELESON Energie AG bestellbar, nicht als Empfehlunggeber zu bezeichnen.  
Bestätigung Empfehlunggeber: \_\_\_\_\_

Herr König, wer fällt Ihnen noch ein?

Herr König, wenn Sie eine große Geburtstagsparty machen würden, wenn würden Sie, außer den genannten, noch zu Ihrer Party einladen?

Herr König, ich danke Ihnen für Ihre Empfehlungen. Ich freue mich darauf, diese Leute kennenzulernen und ich bin mir sicher, dass diese Ihnen dankbar sein werden.

## Empfehlungen bei Nicht-Abschluss

Herr König, schade, dass Ihr Vertrag mit Ihrem aktuellen Anbieter noch so lange läuft.  
Wenn Sie hätten wechseln können, hätten Sie das heute getan?

Daraus schließe ich, dass Sie mit meiner Beratung zufrieden waren?

Das freut mich Herr König. Meine Erfahrung zeigt, dass die wenigsten Menschen sich selber um Kostenvorteile bei Strom bzw. Gas kümmern.  
Meine zufriedenen Kunden empfehlen mich meistens an 3-5 Menschen weiter und ich berate diese Freunde, Bekannten oder Kollegen von Ihnen genauso wie Sie.

Lassen Sie jetzt den Kunden reden und schreiben Sie erstmal nur die Namen auf. Die Telefonnummern können Sie hinterher notieren.

Kunde nennt keine Namen mehr.

Wenn Kunden keine Namen mehr einfallen

Kunde nennt weitere Namen.

Wenn der Kunde fertig ist, fragen Sie nach den Telefonnummern.

Lassen Sie den Kunden auf dem Empfehlungsblatt unterschreiben.

Legen Sie die Verkaufsunterlagen zur Seite und identifizieren Sie sich mit dem Grund des Kunden.

Beispiel: Kunde kann nicht abschließen wegen Laufzeitbindung

Kunde sagt: „Ja.“

Kunde sagt: „Ja.“

## Legen Sie das Empfehlungsblatt auf den Tisch

Empfehlungsgeber:			
	Name	Vorname	Wohnort
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Frau / Herr \_\_\_\_\_ von der Tabelle Energie ist berechtigt, mich als Empfehlungsgeber zu benennen.  
Bezeichnung Empfehlungsgeber: \_\_\_\_\_

Lassen Sie jetzt den Kunden reden und schreiben Sie erstmal nur die Namen auf. Die Telefonnummern können Sie hinterher notieren.

Kunde nennt keine Namen mehr.

Herr König, wer fällt Ihnen noch ein?

Wenn Kunden keine Namen mehr einfallen

Herr König, wenn Sie eine große Geburtstagsparty machen würden, wenn würden Sie, außer den genannten, noch zu Ihrer Party einladen?

Kunde nennt weitere Namen.

Herr König, ich danke Ihnen für Ihre Empfehlungen. Ich freue mich darauf, diese Leute kennenzulernen und ich bin mir sicher, dass diese Ihnen dankbar sein werden.

Wenn der Kunde fertig ist, fragen Sie nach den Telefonnummern.

Lassen Sie den Kunden auf dem Empfehlungsblatt unterschreiben.