

## Strategie: Angebote verbindlich nachfassen!

### Das Nachfassen beginnt mit der Auftragsklärung

„So, jetzt haben wir nur noch einen Punkt. Das Angebot erhalten Sie bis spätestens Dienstag von mir...

D.h. wir sollten am Tag darauf, allerspätestens zwei Tage danach **unser/das Leistungs-Check-Gespräch** führen. Für diesen Termin benötigen wir maximal 10 Minuten. So stellen wir beide sicher, dass die Leistungen genau passen für Ihre anschließende Entscheidung.

Manchmal ergeben sich ja auch noch zusätzliche **Wünsche** Ihrerseits - die können wir dann **gleich mit einweben!**

Wie sieht es am Mittwoch, .... bei Ihnen aus? Wann passen diese 10 Minuten gut bei Ihnen rein?

Ah, gut .... Zeit wiederholen .... **Ich sende Ihnen hierzu gleich einen Termin zu**, dann haben wir es beide auf dem Schirm/Tisch!

Dann haben Sie auch gleich meine Kontaktdaten auf einen Blick. Falls Ihnen bereits jetzt noch irgendein Wunsch einfallen sollte, zögern Sie bitte nicht, sondern melden Sie sich bitte gerne!“  
plus Verabschiedung

### Sollte der Kunden scheuen (kommt mit einer Verkäufer-Haltung, die zu diesem Vorgehen Selbstverständlichkeit ausstrahlt jedoch selten vor):

„Versteh´, Sie möchten Ihre Zeit spontan und frei planen. Wissen Sie, ich will Sie ja nicht belasten, sondern entlasten. Mit so einem kurzen Check stellen wir einfach beide sicher, dass wir an alles gedacht haben. Mir liegt da einfach die Genauigkeit/Qualität am Herzen. Danach haben Sie selbstverständlich Zeit, sich in Ruhe zu entscheiden.“

### Die Terminbestätigung über Outlook

Betreff: kurzer Leistungs-Check zu Ihrem gewünschten Angebot

Dauer: **vereinbartes Datum** (nicht vergessen, sonst geht der Termin mit dem Tagesdatum raus!), vereinbarte Uhrzeit (**10 Minuten genau** einstellen)

Teilnehmer einladen: Emailadresse des Kunden

Text:

Schönen guten Tag/Hallo, Frau ...!

Vielen Dank für das herzliche/ angenehme Gespräch!

Gerne erstelle ich Ihnen ein Angebot nach Ihren Wünschen.

Sollte Ihnen noch etwas einfallen, was ich für Sie im Angebot zusätzlich mit aufnehmen sollte, kommen Sie bitte auf mich zu. Ich berücksichtige Ihre weiteren Wünsche sehr gerne.

Hierfür finden Sie unten meine Kontaktdaten (bitte Emailsignatur rein kopieren).

In unserem Termin gehen wir die Leistungen kurz miteinander durch, damit wir beide sicher sein können, dass das Angebot exakt Ihren Wünschen entspricht und Sie sich im Anschluss mit einem guten Gefühl in Ruhe entscheiden können!

Ich freue mich auf unser Gespräch!

Bis dahin, herzlicher Gruß,  
Ihr .....

**Der Kunde hat den Termin wohl bestätigt, war jedoch zum vereinbarten Termin nicht erreichbar (passiert ca. in einem Drittel der Fälle)**

Email-Vorschlag

Betreff: Unser heutiger Termin zu Ihrem gewünschten Angebot

Schönen guten Tag, Herr....!

Leider konnte ich Sie zu unserem gemeinsam vereinbarten Termin nicht erreichen.

Vermutlich wurden Sie anderweitig aufgehalten.

Wann können wir zeitnah unseren kurzen Leistungs-Check durchgehen?

Wir benötigen dafür 10 Minuten. Wir gehen dann die Leistungen kurz miteinander durch, damit wir beide sicher sein können, dass das Angebot exakt Ihren Wünschen entspricht. So haben Sie dann im Anschluss ein gutes Gefühl für Ihre Entscheidung!

Sie erreichen mich zu folgenden Zeiten:

- a) Heute .....
- b) Morgen .....

Wann passt es Ihnen?

Ich freue mich, von Ihnen zu hören! Dankeschön.

Bis später/morgen, herzliche Grüße,

Ihr ....

(bitte Emailsignatur rein kopieren)

### **Kunde meldet sich nicht, ist nicht erreichbar**

#### Email-Vorschlag

Betreff: Leistungs-Check zu Ihrem gewünschten Schutz ...

Schönen guten Tag, Frau ...

Leider habe ich Sie bisher nicht erreichen können.

Und nachdem unser Termin nicht stattfinden konnte, habe ich von Ihnen auch noch keinen neuen Terminvorschlag für unseren gemeinsamen Leistungs-Check erhalten.

Da ich ungern aufdringlich bin, bitte ich Sie freundlich, mit mir kurzfristig Kontakt aufzunehmen.

Wir benötigen für unseren Austausch ca. 10 Minuten. Dieser Termin ist wichtig, damit wir beide sicher sein können, dass inhaltlich alles passt und keine Fragen mehr offen sind. Sie brauchen sich das Angebot, sollte Ihre Zeit gerade knapp sein, nicht vorher anschauen. Wir gehen es einfach gemeinsam durch.

Sie erreichen mich zu folgenden Zeiten:

- a) Morgen .....
- b) Zeitfenster in 4 Tagen
- c) Zeitfenster in 5 Tagen

Wann passt es Ihnen genau? Ich reserviere mir dann die Zeit für Sie und freue mich auf Ihren Anruf/bzw. rufe Sie dann an. Dankeschön.

Herzliche Grüße,

Ihr ....

(bitte Emailsignatur rein kopieren)

**Der Leistungs-Check hat stattgefunden und der Kunde hat gemerkt, dass es tatsächlich um die Qualität und Individualität seines Angebotes ging**

Die letzten Worte des Telefonates:

„Prima. Dann haben wir alles Wichtige vorerst besprochen!  
Können Sie sich bereits jetzt entscheiden?“

Okay, verstehe, Sie möchten sich natürlich familiär beraten. Wenn ich da irgendwie unterstützen kann oder Sie sich ein gemeinsames Gespräch wünschen, lassen Sie es mich einfach wissen. Ich bin gerne für Sie da!

Wenn ich Sie nicht vorher höre, melde ich mich dann in 2 Wochen bei Ihnen.  
An welchem Tag und zu welcher Uhrzeit erreiche ich Sie dann am besten, so dass mein Anruf nicht ungelegen kommt?“

Terminvereinbarung

„.... Gut, dann schicke ich uns beiden wieder eine Erinnerung. Dann haben wir dafür beide einen Knoten im Taschentuch. ;-))“

Herzlichen Dank und Verabschiedung.

**Terminbestätigung zur Entscheidung**

Betreff z.B.: Ihr Schutz für ..., Abstimmung

Hallo Frau ...!

Das angepasste Angebot habe ich Ihnen soeben per Email zugesandt.

Wenn Sie noch irgendeine Unterstützung benötigen oder Fragen haben sollten, lassen Sie es mich gerne wissen. Rufen Sie mich einfach an oder schreiben Sie mir.

Ich bin gerne für Sie da!

Spätestens bis zu unserem Termin!

Ich freue mich auf unser Gespräch!

Herzliche Grüße,

Ihre ...

(plus bitte Emailsignatur rein kopieren)

## Die Selbstverständlichkeit des PÜNKTLICHEN Nachfassens! Ein paar Formulierungs-Ideen ...

Grundsatz: Jedes Angebot wird nachgefasst. Ausnahmslos! Wenn wir es versäumen, unsere Angebote nachzuverfolgen, bleiben wir auf der halben Wegstrecke stehen. Der Kunde hatte Wünsche und er hat ein Angebot nach seinen Werten erhalten!!!

### Unpassende Einstiege:

- „Haben Sie mein Angebot erhalten?“
- „Hatten Sie schon Zeit, mein Angebot zu lesen?“
- „Ist der Preis in Ordnung?“
- „Ich wollte mal nachfragen, ob Sie noch Fragen zum Angebot haben?“



### Und egal ob schriftlich oder mündlich:

- „bezüglich“ ersatzlos weglassen -> stattdessen: „Es geht um ...“ „Hierzu ...“
- „Rücksprache halten“ „Erwägung“ „Betrachtung“ etc.pp = Beamtensprache!  
→ Nominalisierungen möglichst meiden (aktive Sprache wählen!)



### Passende Einstiege:

- „Frau ...., Sie haben ja Ihr Angebot nach Ihren Wünschen erhalten und wir wollen uns ja heute kurz gemeinsam den Leistungs-Check gönnen, um zu sehen, ob alles so passt. Haben Sie das Angebot bereits zur Hand?“
- „Wunderbar. Schön, dass ich Sie direkt zu unserem gemeinsamen Termin erreiche. Das freut mich! Legen wir gleich los und gehen das Angebot gemeinsam durch? Oder haben Sie zusätzliche Punkte/Fragen, die wir zuerst klären sollten?“

- „Schön, dass wir uns heute erreichen. Ohne einen gemeinsamen Termin ist das ja oft gar nicht so einfach. Lassen Sie uns einen gemeinsamen Blick auf das Angebot werfen und die Posten kurz gemeinsam durchgehen, ob alles so passt!“
- „Es geht um das von Ihnen gewünschte Angebot zu Ihrem .... Ich möchte heute kurz mit Ihnen die Posten durchgehen, ob alles 100%ig passt. Wir benötigen dafür 10 Minuten, passt das gerade, wie geplant?“
- „Herr ..., wir haben ausgemacht, dass wir uns heute zusammen telefonieren. Was sagen Sie zum Angebot? Passen die einzelnen Leistungen?“
- „Herr ..., Sie haben ja Ihr persönliches Angebot nach Ihren Wünschen erhalten und haben ausgemacht, uns heute zusammen zu telefonieren! Passt es gerade, wie geplant?“

**Kunde ist unschlüssig, Entscheidungen forcieren, Verbindlichkeit setzen**

**(siehe auch diesen Blog-Post dazu:**

**<https://www.eqdynamics.de/unentschlossene-kunden/>)**

- „Ich merke, Sie wägen innerlich noch ab... / es schlagen zwei Seelen in Ihrer Brust...“
- „Lassen Sie uns heute in den konkreten Gedankenaustausch miteinander gehen / Packen wir es in trockene Tücher!“
- „Mir ist es wichtig, das Ganze nicht auf die lange Bank zu schieben zu haben. Lassen Sie uns daher vereinbaren, wann wir final darüber sprechen.“
- „Wann können wir final darüber sprechen?“
- „Soll ich Sie am Tag x oder y anrufen, was ist Ihnen lieber? Wann genau? Ich stelle uns am besten beiden einen Termin ein, dann haben wir es beide auf dem Schirm.“

