

Die KRAMER-Methode



**Eine praktische Anleitung
für Profi-Gespräche am Telefon und anderswo**

von Michael Kramer

Die KRAMER-Methode – Kurzüberblick und Vorwort



Zugang zum Thema, eigene Erfahrung

Seit über 30 Jahren kann ich einen Hörer halten und Telefongespräche selbständig führen. Nach langen Jahren des eher passiven und sporadischen Einsatzes habe ich früh festgestellt, dass man mit dem Telefonieren auch geschäftliche Ziele leichter, schneller und besser erreichen kann. Das spielt für mich seit der Gründung meines ersten Unternehmens in Berlin eine Rolle. Und damals war ich gerade einmal 14 Jahre alt.

Und noch viel später, als ich Kramer-Trainings gründete, waren meine ersten Akquisitionstelefonate noch nicht die Besten. Was her musste, war ein besseres Telefonieren und die Fähigkeit, Menschen am Telefon von meinen Werten, meiner Dienstleistungs-Qualität und meinem hohen Innovationsgrad zu überzeugen.

Ich habe also einige Wochen und Monate darauf verwendet, die besten Telefonisten und Telefontrainer zu studieren, mich in ihre Denkweise einzufühlen, herauszubekommen, was sie einzigartig macht, und so viele Telefon-Trainings wie nur möglich zu besuchen. Daneben habe ich unzählige Bücher gelesen zu den Themen Telefonieren, Verkaufen, Akquisition, Positives Denken und Gesprächsführung.

Lernen

Sehr schnell bemerkte ich, dass es Ähnlichkeiten in den verschiedenen Herangehensweisen gibt. Von meinen wichtigen Lehrern und Vorbildern Harald Rahzweit, Klaus-J. Fink, Umberto Saxer, Peter Betopp und vielen anderen lernte ich, vorauf es beim professionellen Telefoneinsatz ankommt, um eine Produkt oder eine Dienstleistung zu verkaufen oder auch nur, um meinen Gesprächspartnern erst mal einen Termin zu verkaufen.

Was heraus kam, waren einige wichtige Kerngedanken, die ich mir Anfang 2008 auf ein paar Zettel kritzelte und in Augenhöhe neben meinem Telefon aufhängte. Es waren einfach ein paar wichtige Kernbegriffe und Ideen rund um das Thema: „So möchte ich am besten telefonieren“.

Ich arbeitete einige Wochen weiter daran und verfeinerte das Konzept. Immer vor Augen konnte ich die einzelnen Punkte auf meiner Lernliste immer besser in meine praktische Erfahrung integrieren. In all den Stunden der Telefonarbeit konnte ich die einzelnen Schritte immer genauer miteinander kombinieren und ich entwickelte mein Gespür für gutes Telefonieren. Bei der Arbeit begegneten mir vor allem sechs Kerngedanken immer wieder, und sie stellten bald das Fundament einer kommenden Methode dar. Nur einen Namen dafür wollte ich noch finden.

Unterstützung durch glückliche Fügung

Eines Tages schlich sich unsere Tochter Sophia in mein Büro, schaute sich um und nahm sich einige Büro-Utensilien, um ihrem Vater etwas schönes zu basteln. Dazu nahm sie einige Stifte, die Schere, einen Brieföffner, Tesafilm, Klebstoff und einige Zettel die so in Höhe ihres Kopfes in meinem Büro aufgehängt waren. Dabei war auch ein Zettel zum richtigen Telefonieren. Sie konnte das noch nicht lesen, aber fand den Zettel offenbar schön. Sie malte darauf ein paar Wellen und Linien und

verband darauf die Buchstaben, die sie schon lesen konnte. Sie war gerade 5 Jahre alt geworden und konnte schon gut die Buchstaben S – O – P – H – I - A und auch die Buchstaben ihres Nachnamens erkennen, und die fand sie auch auf meinem Telefonier-Notizzettel. So verband sie die Buchstaben K – R – A – M – E - R miteinander, und als ich beim nächsten Mal in mein Büro kam, war ich verwundert über zwei Sachen.

Erstens: Meine alte Ordnung war durcheinander gebracht. Statt mich darüber zu ärgern, beschloss ich beherzt, mein Büro mal wieder gründlich aufzuräumen.

Und zweitens: In der vorhandenen Unordnung fiel mir mein Zettel auf mit den Notizen zum richtigen Telefonierverhalten und ich fand meine sechs Hauptgedanken mit kindlichem Gekritzel in eine sinnvolle Reihe gebracht: KRAMER!

Die Kramer- Methode war geboren.

Die Kramer-Methode habe ich im Oktober und November 2008 zum ersten Mal in meiner Kompakt-Ausbildung zur Telefon-Trainerin / zum Telefon-Trainer (KATT) der Öffentlichkeit präsentiert und marktgängig gemacht. Seit dem habe ich in unzähligen Telefon- und Verkaufs-Trainings mit der Kramer-Methode trainiert und sensationelle Erfolge im Handeln meiner Teilnehmer beobachten können. In der Kramer-Methode stecken die besten Ideen und Techniken erfolgreicher Telefon-Psychologie, die auch Sie zu einer Ihrer großen kommunikativen Stärken machen können.

Telefonieren Sie mit der Kramer-Methode! Und Sie werden bald feststellen, dass Ihnen das Telefonieren und das Verkaufen leichter und immer leichter von der Hand gehen.

Ich wünsche Ihnen mit der Kramer-Methode viel Freude beim Telefonieren.

Ihr

Michael Kramer

Die KRAMER-Methode

Die Kramer-Methode ist von dem Pädagogen, Personalentwickler und Trainer Michael Kramer entwickelt worden, und sie bringt die Aufgaben von Telefonisten in eine sinnvolle Reihenfolge. Sie besteht aus 6 Schritten, jeder Buchstabe von „Kramer“ für einen Schritt, und sie ist gleichermaßen für Einsteiger und Profis von Nutzen.



Bitte lesen Sie sich die folgenden sechs Anschnitte durch und fügen Sie dabei jeweils einige eigene Gedanken an:

- Wo haben Sie schon mal dieses Verhalten gezeigt?
- Wobei hat es genützt, wofür war es gut?
- Was finden Sie daran geeignet für Ihre Aufgaben?

Kontrolliert vorbereiten

Das Telefongespräch besteht eigentlich aus drei Teilen: Dem Gespräch selbst, und seiner Nachbereitung. Vorher ist es allerdings notwendig sich richtig -kontrolliert!- vorzubereiten. Diese Vorbereitung ist schon mehr als die halbe Miete. Und wer weiß, wen er, genau wofür, erreichen möchte, ist klar im Vorteil. Machen Sie sich also so viele Notizen wie möglich, bevor sie ihren Gesprächspartner anrufen. Wer ist er, was ist mir beim letzten Kontakt aufgefallen, was genau ist mein Telefon-Ziel, usw. Was für mich beim kontrollierten Vorbereiten besonders wichtig ist:

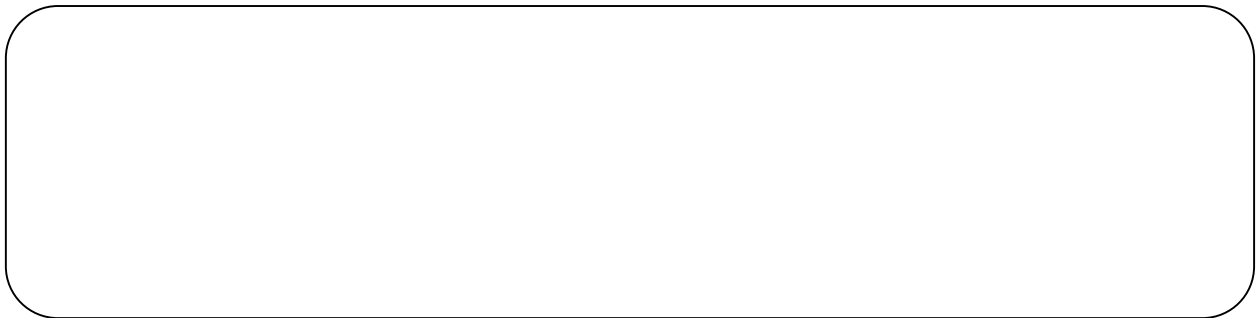
Richtig fragen

Fragen bringen Antworten, und wer fragt, der führt. Vielleicht kennen Sie auch solche Gespräche, die nicht nur so dahin tröpfeln, sondern eine frische Richtung bekommen, und zwar durch Fragen. Ein Gesprächspartner bringt durch eine Frage etwas auf den Punkt, konkretisiert, weist auf etwas hin, und der andere fühlt sich ernst genommen, eingebunden, verstanden. Ihre persönlichen Erfahrungen haben hier Platz:

Aufmerksam zuhören und dokumentieren

Ein Telefongespräch ist nichts wert ohne begleitende Notizen dazu. Zum Beispiel kann es sehr wichtig für Sie sein von Anfang an den Namen ihres Gesprächspartners richtig zu verstehen. Sobald ihr Gesprächspartner diesen Namen nennt, schreiben Sie ihn sofort auf und hacken Sie nach, wie genau der Name geschrieben wird. Das erleichtert Ihnen nachher das Aufnehmen einer Email-Adresse und der genauen Aussprache des Namens (den eigenen Namen richtig genannt zu hören, ist heute schon eine richtige Wonne).

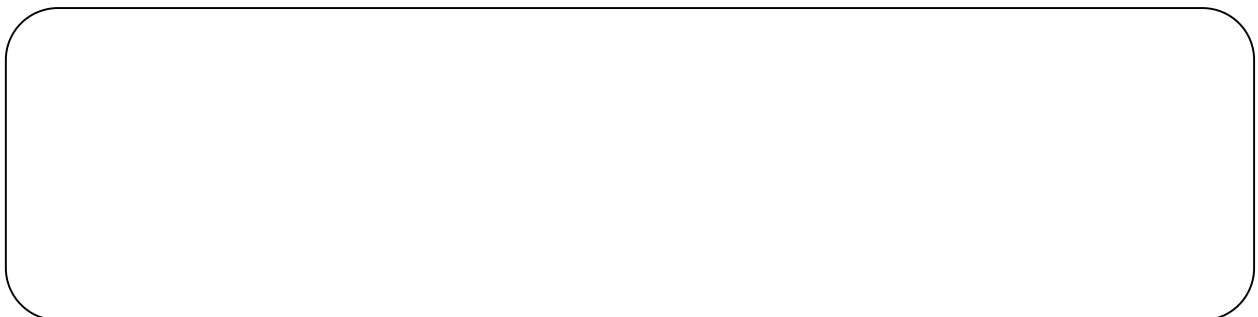
Das richtige Zuhören ist eine seltene Gabe. Dabei ist es so einfach: Durch einen mhm-Laut dem anderen bestätigen, dass seine Information angekommen ist, nachfragen, Gesagtes zusammenfassen, paraphrasieren - all das ist relativ einfach und leicht erlernbar. Man muss es nur tun!



Mehr Nutzen bieten

Natürlich genügt es nicht, nur Produkt- oder Dienstleistungsmerkmale darzulegen. Was ein erfolgreicher Neukunden-Akquisiteur oder Verkäufer bieten muss, ist ein klarer Nutzen für seinen Kunden. Vom Merkmal zum Nutzen, heißt hier die Devise. Und vielleicht können Sie dabei auch ein paar WPA einstreuen - Worte persönlicher Anerkennung.

Mehr Nutzen bieten, das hat zweierlei Bedeutung: Einmal wollen wir mehr Nutzen als unsere Mitbewerber bieten, zweitens ist es wichtig, sich nicht auf eine Nutzendarbietung zu beschränken. Es ist wie beim Fleischer: Wenn der fragt „Darf es etwas mehr sein?“, sagen wir gerne „Ja!“ Bieten Sie Ihrem Kunden so viel Nutzen wie möglich und folgen Sie der uralten Verkäufer-Regel: „Bekomme heraus, was dein Kunde will, und besorg's ihm!“



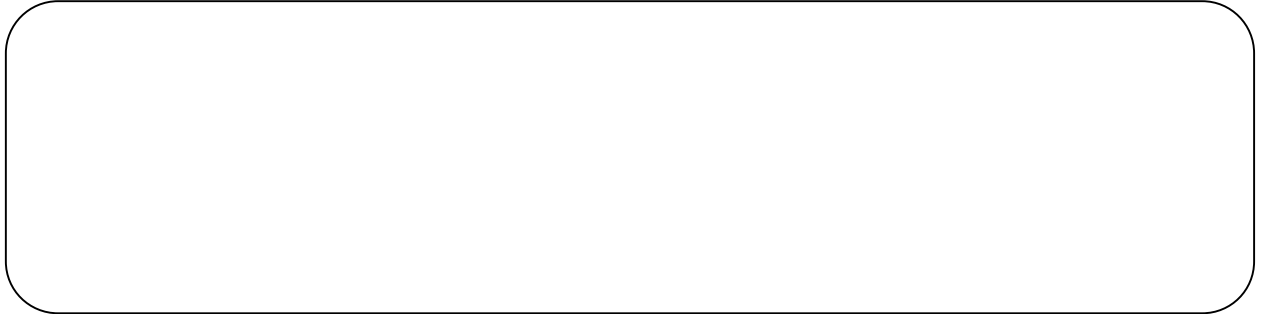
Einwände ernst nehmen und wirksam entkräften

Ängste und Unsicherheiten sind Alltäglich. Keiner von uns will „über den Tisch gezogen“ werden. Bieten Sie Ihren Kunden diese Sicherheit und zeigen Sie Ihm, dass Sie es ernst meinen und Gutes im Schilde führen. Nicht immer ist ein Einwand eines Kunden tatsächlich ein Zeichen für seine Ablehnung bzw. das NEIN.

Ganz oft ist es einfach so, dass Kunden sich häufig vornehmen, ihre Position zu stärken, in dem sie erst mal auf Abstand gehen. andere sind auch einfach nur

gespannt, wie elegant und kraftvoll Sie in der Lage sind, Hürden zu nehmen. Und die stellen Ihnen dann einfach ein paar Schwierige Argumente entgegen und freuen sich dann daran, wie selbstsicher und überzeugt Sie diese Hürden nehmen.
So kann ich Einwände entkräften:

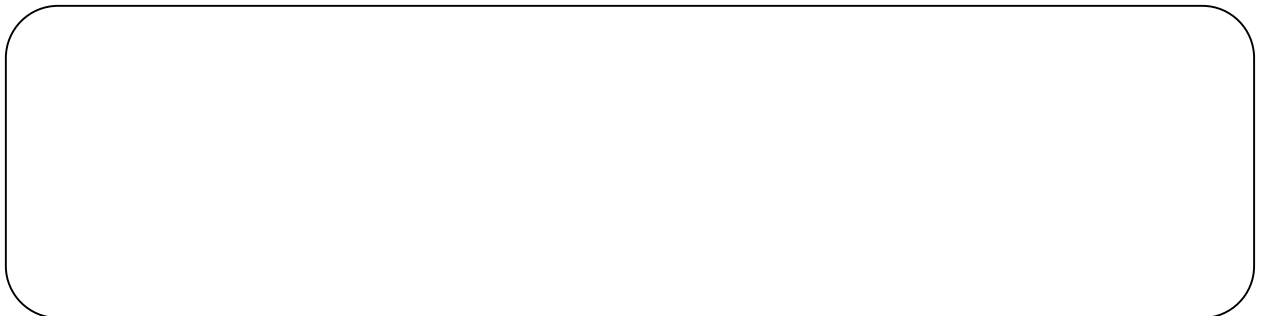
Meine Lieblings-Einwände:



Richtig Terminieren

Ein Telefongespräch ohne Termin und eine klare Absprache, wie es weiter geht, ist kein Erfolg. Wichtig ist es, dem Kunden einen Termin anzubieten, den er nicht abschlagen kann. Bieten sie ihren Kunden nicht mehr als zwei Alternativen an, machen Sie es ihm leicht.

Diese Formulierungen wende ich für das richtige terminieren an:



Kleiner Telefonknigge



Im Seminar spielt unser kleiner Telefon-Knigge eine wichtige Rolle beim telefonischen Erstkontakt. Bitte fertigen Sie hier einige Notizen dazu an, wenn Sie sich Ergänzendes behalten möchten.

- §1** Ich vermeide Störungen und bereite mich vor

- §2** §2 Ich frage meinen Gesprächspartner, ob er zuständig ist und ob es gerade passt

- §3** Ich spreche langsam

- §4** Ich nenne den Namen meines Kunden mehrmals

- §5** Ich biete NUTZEN

- §6** Ich verwende eine positive Sprache, kann angleichen und umrahmen

- §7** Ich fliehe nicht, sondern beende den Dialog ruhig, sicher und positiv