fonio.ai

PARTNER-WEBINAR · PLAYBOOK

Wenn keiner antwortet

Wie du liegengebliebene Gespräche zurückholst — und warum die Wochen bis zum Jahreswechsel der beste Anlass dafür sind.

Für fonio-Partner

Follow-up und Abschluss

Sales-Webinar

Bevor die Stille entsteht

Der häufigste Satz am Ende eines guten Gesprächs ist „schick mir mal ein Angebot, ich schau's mir an". Wer darauf ein PDF schickt, hat den Deal aus der Hand gegeben. Die meisten liegengebliebenen Gespräche entscheiden sich hier, nicht beim Nachfassen.

STATT PDF

Einen zweiten Termin vereinbaren — und ihm Gewicht geben.

Ein Termin, bei dem nur das Angebot durchgesprochen wird, ist schwach. Bring eine Referenz aus derselben Branche mit: „Ich habe mich mit einem Kollegen aus der Industrie ausgetauscht und bringe seinen Fall mit." Das schafft Vertrauen und macht den Termin interessant.

NOCH IM CALL

Die Einladung sofort rausschicken und nachfragen, ob sie angekommen ist.

Doppelt abgesichert, bevor aufgelegt wird. Dazu: Ist noch etwas unklar? Brauchst du bis dahin noch etwas von mir?

ERREICHBARKEIT

Klären, wie diese Person am besten erreichbar ist.

Telefon, Mail oder WhatsApp — das gehört ins Erstgespräch, nicht erst in die Phase, in der niemand mehr antwortet.

GRUNDREGEL

Immer den nächsten Kontakt ausmachen.

Die Initiative nicht aus der Hand geben. Wer auf eine Rückmeldung wartet, wartet.

Nachfassen, ohne zu nerven

Konsistent am Ball bleiben, aber der Person Luft lassen.

DER ABLAUF

Erst anrufen. Geht niemand ran, Mail oder WhatsApp.

Dazu direkt nach jedem Gespräch eine Follow-up-Mail mit einer Auflistung des Besprochenen.

KANALWAHL

Nach Branche und Typ, nicht nach Schema.

Traditionelle Unternehmen per Mail. Kleine Betriebe und Einzelkämpfer — Kosmetikstudio, Friseur, Hörakustik — per WhatsApp; dort kommen Antworten oft innerhalb von Stunden. LinkedIn eher bei größeren Deals, grob ab 150 Mitarbeitern.

WICHTIGER ALS JEDE REGEL

Flexibel bleiben.

Nicht am eigenen Funnel festhalten, weil er irgendwo so steht, sondern darauf achten, worauf dieser Kunde tatsächlich reagiert.

Die Nachricht

Jedes Nachfassen braucht einen eigenen Grund. Ohne neuen Inhalt ist es nur eine Erinnerung — und Erinnerungen beantwortet niemand.

SO MACHT ES FAST JEDER

„Hallo Herr Müller, ich wollte mich nur mal kurz melden und fragen, ob Sie schon dazu gekommen sind, unser Angebot anzuschauen. Über eine kurze Rückmeldung würde ich mich freuen."

Das Problem: Die Nachricht gibt dem Kunden nichts. Sie verlangt eine Antwort, ohne einen Grund zu liefern — also ignoriert er sie, ohne ein schlechtes Gewissen zu haben.

MIT ANLASS

Etwas Neues, das auf seinen Fall zugeschnitten ist: ein Feature, das genau sein Problem trifft, eine Referenz aus seiner Branche, eine Frist, die ihn betrifft.

Beispiel aus dem Webinar: Der Assistent kann die Fachbegriffe und Abkürzungen einer Branche lernen. Beim Hotel mit Spa-Bereich wird daraus eine Nachricht, die der Kunde liest — weil sie von seinem Betrieb handelt und nicht von deinem Angebot.

DIE LETZTE NACHRICHT

„Ich habe Sie jetzt zum dritten Mal nicht erreicht. Es scheint, dass gerade kein Interesse besteht — ist das richtig?"

Die Break-up-Nachricht. Offen lassen und abwarten. Im Webinar kam der Fall: Ein Kunde, der zwei Wochen nicht reagiert hatte, antwortete darauf sofort, buchte sich selbst einen Termin ein und wurde danach Kunde im Team-Paket.

Keine Antwort heißt meistens keine Zeit

Nicht jedes Schweigen ist eine Absage. In der Betreuung kommt immer wieder dieselbe Reaktion auf einen Anruf: „Schön, dass du dich meldest — ich bin einfach noch nicht dazu gekommen." Genau deshalb lohnt sich das Nachfassen.

Der Anlass: Jahreswechsel

Einen besseren Grund, sich wieder zu melden, gibt es im Mai nicht.

RUHE

Die Feiertage sind die Zeit zum Hinschauen

Im Mittelstand ist der Geschäftsführer stark eingebunden. Wenn das Tagesgeschäft ruhiger wird, nimmt er sich die Zeit, sich mit einer neuen Lösung zu beschäftigen.

BUDGET

Größere Kunden planen jetzt das nächste Jahr

Spätestens jetzt wird für das kommende Jahr geplant. Wer jetzt im Kopf ist, hat in Q1 die Chance — Q2 ist meist schon vergeben.

VERTRÄGE

Telefonanlagen laufen zum 1.1. aus

Viele Anlagenverträge sind Jahresverträge. Der Jahreswechsel ist damit der natürliche Umstellungszeitpunkt — und ein Grund, der nichts mit Verkaufen zu tun hat.

Dein Angebot bis zum Jahreswechsel

Für Kunden, die zum 1.1. auf die fonio Telefonanlage wechseln wollen, stellen wir sie dir als Partner bis dahin kostenlos zur Verfügung. Du kannst alles vorher aufsetzen, die Portierung vorbereiten und der Kunde startet zum Jahreswechsel voll durch. Melde dich dafür einfach bei mir.

Und die 35 % Umsatzbeteiligung sind bis Jahresende verlängert — für alle Partner, nicht mehr nur für ausgewählte. Es lohnt sich also gerade jetzt, die liegengebliebenen Gespräche wieder aufzumachen.

Wenn es trotzdem hakt

ENTSCHEIDER

Früh fragen, wer noch dabei sein sollte.

Schon in der Demo: Sollte das noch jemand sehen? Wer schaut sonst noch drauf? Zwei Fürsprecher im Unternehmen tragen weiter als einer.

TIMING

Manchmal liegt es an der Jahreszeit, nicht am Produkt.

Ein Hotel in der Hochsaison entscheidet nichts. Diesen Deal nicht verloren geben, sondern im Frühjahr wieder aufnehmen.

WIEDERAUFNAHME

Hinterleg dir, woran es gescheitert ist.

War es der Preis, greifst du bei der nächsten Aktion wieder an. Fehlte ein Feature oder eine Integration, meldest du dich, sobald es live ist. Ohne diesen Vermerk hast du in drei Monaten keinen Aufhänger mehr.

Zwei Sätze zum Mitnehmen

- ☐ **Arbeite mit Volumen.** Je mehr Gespräche du führst, desto weniger hängst du an einem einzelnen Deal — und desto entspannter wirkst du im Nachfassen. Frustration überträgt sich auf beide Seiten.
- ☐ **Nicht jeder Deal ist abschließbar.** Leute lassen sich nicht überreden. Loslassen ist eine Entscheidung, kein Aufgeben — und hält die Tür für später offen.