

Leitfaden zur Ansprache:

Ziel: schnell weiterkommen, um Durchschnitt von 5 Proben/h zu erreichen

ACHTUNG: Wir liefern nur Samstag und Sonntag aus!

Ansprache:

Guten Tag. Ich komme vom **Brötchenlieferdienst** Regiofuchs. Wir liefern morgens in Ihrer **Nachbarschaft leckere Brötchen** am Wochenende aus. Nächsten Woche haben wir eine Aktion, da möchte ich Sie zu einer **kostenlosen Probelieferung** einladen. **Frühstücken Sie am nächsten Samstag?**

(Signalwörter – sind in der Ansprache zu betonen; langsam und deutlich auszusprechen)

Variante 1: (betont die Qualität)

Guten Tag. Ich komme vom regionalen Brötchenlieferdienst. Wir liefern am Morgen traditionell gebackene, frische Brötchen Ihrer Nachbarschaft aus. Wir liefern von der Bäckerei Rösler aus. Das ist die älteste und eine der besten Bäckereien in Berlin.

Nächstes Wochenende möchte ich Ihnen eine kostenlose Probelieferung anbieten, damit Sie unsere hochwertigen Brötchen kennenlernen können. Ich möchte Sie mit unserer Qualität überzeugen. Frühstücken Sie am nächsten Samstag?

Variante 2: (schnell)_‘

ÄMMMMmmmmmm,,,-Probelieferung, da kann ich Ihnen doch auch gleich eine kostenlose Probe mitbringen. Am nächsten Samstag haben wir extra einen Fahrer, der nur die Proben hier in der Nachbarschaft ausfährt. Frühstücken Sie am nächsten Samstag?

Ihr könnt gerne variieren und ausprobieren, was in dem Augenblick passt. Es soll Spaß machen, den Spaß muss man Euch anmerken und nur dieser Spaß bringt den Erfolg.

Das niemals tun:

Haben Sie Interesse? Darf ich Ihre Telefonnummer haben? (Das sind keine guten Fragen, da immer mit einem direkten „Nein“ geantwortet wird.)

Leitfaden zur Ansprache:

Gesprächsaufbau:

Zuerst Lieferdatum und Ablageort klären, Karte mit Termin überreichen, dann Adresse erfassen und ganz beiläufig nach der Telefonnummer wie folgt fragen: „... meine Kollegin ruft Sie nach der Probeflieferung am Montag-Nachmittag an. ... unter welcher Telefonnummer kann Sie meine Kollegin erreichen?“

Ohne Telefonnummer keine Probeflieferung! Gibt der Kunde seine Telefonnummer nicht raus, dann sagst Du, dass Du nicht sicher bist, ob das geht und lässt den Kunden im Glauben, dass er eine Probeflieferung bekommt. Er bekommt aber keine. Vielleicht ruft er im Büro an, wenn er seine Probe nicht erhalten hat. Dann nehmen wir seine Kontaktdaten telefonisch auf und können ihm eine Probe zukommen lassen. Achtung! In 10% der Fälle, ist die Telefonnummer falsch. Entweder vom Repräsentanten falsch erfasst oder vom Kunden absichtlich falsch angesagt. Also aufpassen und sich die Telefonnummer zum Schluss noch einmal wiederholen lassen.

Erfolgsfaktoren:

Klingeln: Blickkontakt aufnehmen, freundlich, lächeln, locker und spontan kommen. Nicht zu viel Infos am Anfang geben - immer schnell weiter kommen. Seriös und nicht aufdringlich rüberkommen.

Erstes Ziel: Gleich am Anfang des Gesprächs einen Liefertermin für die Probeflieferung abstimmen, den Termin-Flyer ausfüllen und überreichen. Der Kunde ist glücklich. Erfolg! Danach die Kontaktdaten im Sales Report aufnehmen.

Bei Nachfragen: Im Gespräch die Qualität der traditionellen Backware hervorheben. Unsere Bäckerei wurde von kurzem als eine der 10 besten Bäckereien in Berlin ausgezeichnet.

Bei unentschlossenen Interessenten kann man noch nach dem ersten „Nein/Vielleicht“ eine Probe vermitteln. Z.B. durch:

Woran liegt es, ...? Argumente: Sie müssen morgens nicht in der Kälte raus, ... ist doch kostenlos und unverbindlich, ... einfach mal gemütlich mit Ihrem Mann/Partner am Wochenende frühstücken, ... Ihre Kinder müssen doch noch wachsen und brauchen gute Brötchen, ... wir liefern bei Ihrem Nachbarn aus, dann können wir ihnen doch gleich etwas mitbringen, ... die Firma regiofuchs liefert auch noch weiter regionale hochwertige Lebensmittel aus.

Generelle Antwort auf alle Fragen:

„... bitte probieren Sie zuerst unsere hohe Qualität. Alles Weitere können Sie im Anschluss mit meiner Kollegin telefonisch besprechen“.

Frage: Was für ein Bäcker haben sie?

Wir arbeiten mit der Traditionsbäckerei Rösler zusammen, die es seit über 140 Jahren gibt. Es wird alles in Handarbeit hergestellt. (reicht als erste Info)

Leitfaden zur Ansprache:

Genaue Informationen zum Bäcker:

Bäckerei Rösler in Spandau ist die älteste Bäckerei von Berlin, seit 1878 – Traditionsbäckerei seit 140 Jahren

- ⇒ Es werden keine gefrorenen Rohlinge aufgebacken, sondern alles in Handarbeit hergestellt.
- ⇒ Beim Herstellungsverfahren wird dem Teig Ruhe zum Gären gelassen, daher sind keine chemische Treib- und Zusatzmittel nötig, dadurch sind alle Backwaren gut bekömmlich.
- ⇒ Wir haben ein Dinkelbrötchen und Dinkelbrot im Programm, welche glutenarm sind und gut bekömmlich sind.

Wo sitzt der Bäcker? Die Bäckerei Rösler sitzt in Spandau – Falkenseer Chaussee. Wenn man weiter weg ist, dann eher sowas sagen wie „... im Nachbarbezirk“ und die Qualität loben.

Frage: Wie geht es weiter?

Wir liefern jedes Wochenende Tag morgens gegen 6 Uhr. Unsere Fahrer hängen ganz leise die Brötchen an Ihre Haustür/Gartentor. Wir klingeln nicht.

Nach der Probeflieferung werden Sie von meiner Kollegin angerufen. Wenn es Ihnen geschmeckt hat und Sie weiter beliefert werden wollen, werden Sie im Anschluss telefonisch beraten. Wenn es kein weiteres Interesse haben, können Sie das auch sagen. Das ist in Ordnung. Wir wollen Sie mit unserer Qualität überzeugen. Die Probeflieferung ist unverbindlich und kostenlos.

Sie können regelmäßig und auch spontan bestellen, jederzeit um- oder abbestellen - telefonisch oder online.

Frage: Was ist in der Probe drin?

Es sind 4 verschiedene Brötchen,... lassen Sie sich überraschen. (2 helle und 2 dunkle Vollkorn-/Körnerbrötchen) (ist auch etwas für Ihre Kinder ein Croissant dabei) (Probeninhalt können wir leider nicht ändern)

In der Probe ist eine Produktübersicht mit den Preisen und Informationen drin.

Frage: Was für Backwaren haben Sie im Allgemeinen?

Wir haben ca. 30 unterschiedliche Brötchen, 15 verschieden Brote und 15 unterschiedliche Kuchen/Gebäckstücke im Angebot.

Frage: Preise und Liefergebühren?

„Weiß ich jetzt nicht genau.“ „Es sind die üblichen Bäckerpreise“. In der Probeflieferung ist eine Produktübersicht mit den Preisen enthalten. Sie bekommen alle weiteren Informationen von unserer Telefonistin im Anschluss.