

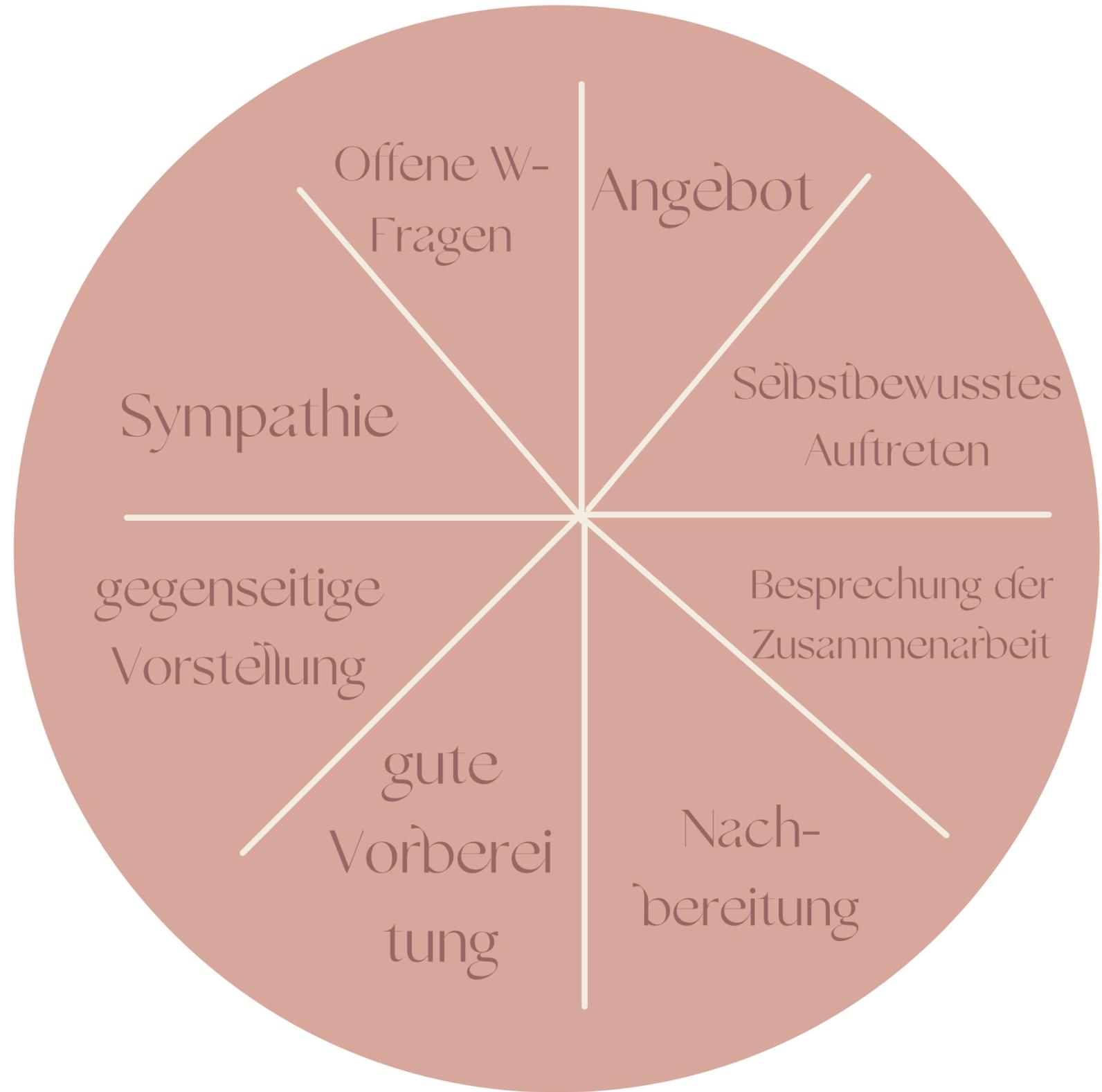


DEIN ERFOLGREICHES KUNDENGESPRÄCH

Trete selbstbewusst & authentisch auf

Virtual Assistant Women

WAS GEHÖRT ZU EINEM ERFOLGREICHEN KUNDENGESPRÄCH?



OFFENE W-FRAGEN

WELCHE W-FRAGEN SIND
WICHTIG ZU STELLEN?

WELCHE W-FRAGEN SIND WICHTIG ZU STELLEN?

WELCHE VISION VERFOLGST
DU / DEIN UNTERNEHMEN?

WIE SIEHT FÜR DICH EINE
IDEALE ZUSAMMENARBEIT
AUS?

WIE WÜRDEN DIE
ZUSAMMENARBEIT GENAU
AUSSEHEN?

WIE SIND DIE
ERWARTUNGEN?
(DEADLINES)

WO GENAU BRAUCHST DU
UNTERSTÜTZUNG?

ES GIBT KEINE BLÖDEN FRAGEN!

- Oft haben wir etwas Angst Fragen zu stellen, da es vom klassischen Bewerbungsgespräch abweicht, in welchem ausschließlich uns Fragen gestellt werden.
- Doch hier möchte ich dich beruhigen! Du zeigst mit deinen Fragen Interesse am Gegenüber und baust eine Verbindung auf. Außerdem sammelst du wichtige Informationen für dein Angebot.
- → Formuliere deine W-Fragen bereits vorab abgestimmt auf das Unternehmen. Informiere dich auf der Website und sei gut vorbereitet.
- Je besser du vorbereitet bist, desto weniger wirst du aufgeregt sein.

SYMPATHISCH UND AUTHENTISCH AUFTRETEN



SYMPATHISCH UND AUTHENTISCH AUFTRETEN



- Wenn wir aufgeregt sind, neigen wir dazu, unser Gesicht etwas anzuspannen und ernster zu schauen
- Mit der richtigen Vorbereitung kannst du lernen, sympathisch aufzutreten trotz Aufregung.

DEINE VORBEREITUNG

- Nimm dir vor dem Gespräch 5 min Zeit für eine kleine beruhigende Meditation oder Atemübung, um dich und deine Gesichtsmuskeln zu entspannen
- Klebe dir einen kleinen Zettel in die Nähe des Laptops und schreib darauf “Denke ans Lächeln”



DEINE VORBEREITUNG



- Versuch im Gespräch DU selbst zu sein und dich nicht zu verstellen. Wenn du eher ein lauter Mensch bist, dann mach dich nicht klein und leise. Bist du introvertiert, dann zeig deine leise Art. Beides ist sympathisch!
- Rede nicht zu viel, zu schnell und geh nicht ins kleinste Detail. Du wirkst sympathischer wenn du kurze prägnante Sätze als Antwort auf eine Frage gibst. Mach Pausen und gib deinem Gegenüber die Chance etwas zu sagen.



BEREITE DICH AUF DEN
ANFANG DES
GESPRÄCHS VOR

Virtual Assistant Women

Deine persönliche Vorstellung

- Mit großer Wahrscheinlichkeit wird dich der Kunde fragen, ob du dich kurz vorstellen kannst.
- Diesen Part kannst du vorher bereits in kurzen Stichpunkten aufschreiben und üben.
- So wirkst du gelassener auf die Frage und kannst vorab schauen, welche Inhalte dir besonders wichtig sind zu erwähnen.



Deine persönliche Vorstellung

- Stimm deine Inhalte unbedingt auf die Zusammenarbeit ab! Wenn du bspw. für einen Kunden im Social Media Marketing arbeiten möchtest, dann ist es interessanter frühere Stationen zu nennen, die damit etwas zu tun haben als jene, die dafür uninteressant sind.
- Versuch einen Bezug zum Kunden herzustellen in deiner Vorstellung! Wenn du bspw. auf der Seite gelesen hast, dass sich das Unternehmen für Nachhaltigkeit einsetzt und dir das wichtig ist, dann nimm das unbedingt in deine Vorstellung mit hinein.



Mögliche Inhalte für deine Vorstellung

- Name, Alter, momentaner Aufenthaltsort
- Ich lebe nach den Werten xyz
- Ich arbeite als virtuelle Assistentin für xy Kunden und unterstütze sie bei folgenden Dienstleistungen
- Vor meiner Tätigkeit als VA habe ich yz gemacht (kann auch etwas sein, das nichts zu tun hat mit der Tätigkeit als VA)

Beispiel

Ich unterstütze als virtuelle Assistentin Coaches und Trainer in ihrem Coaching Business. Ich helfe ihnen ihr Business erfolgreicher wachsen zu lassen, insbesondere in den Bereichen Prozessoptimierung, Funnelaufbau und E-Mail Marketing.

Ich bin sehr organisiert & liebe die Technik im Hintergrund zu optimieren. Meine wichtigsten Werte sind Loyalität, Humor und Leichtigkeit. In der Zusammenarbeit ist mir Wertschätzung und Arbeit auf Augenhöhe sehr wichtig. In meiner Freizeit liebe ich es in der Natur zu sein & gehe gerne ins Kino.

Jetzt bist du dran!

Virtual Assistant Women

Inhalte

- Für wen arbeitest du (Wunschkunde)
- Wobei hilfst du ihnen, Ziel der Zusammenarbeit
- Welche Dienstleistungen bietest du an
- Stärken
- Werte
- Interessen

Beispiel

Ich unterstütze als virtuelle Assistentin Coaches und Trainer in ihrem Coaching Business. Ich helfe ihnen ihr Business erfolgreicher wachsen zu lassen, insbesondere in den Bereichen Prozessoptimierung, Funnelaufbau und E-Mail Marketing.

Ich bin sehr organisiert & liebe die Technik im Hintergrund zu optimieren. Meine wichtigsten Werte sind Loyalität, Humor und Leichtigkeit. In der Zusammenarbeit ist mir Wertschätzung und Arbeit auf Augenhöhe sehr wichtig. In meiner Freizeit liebe ich es in der Natur zu sein & gehe gerne ins Kino.



Dein Angebot

Virtual Assistant Women

Ein Gespräch ohne
Angebotsformulierung ist
unterlassene Hilfeleistung.

Dein Angebot

- Viele machen den Fehler in einem Gespräch, nicht richtig zuzuhören, was der potentielle Kunde für Wünsche und Probleme hat.
- Stell deinem Kunden deshalb Fragen zu seinen Herausforderungen, Problemen und Wünschen und überleg dir, wie du ihm dabei helfen kannst.

Dein Angebot

- Außerdem geht es um Arbeiten auf Augenhöhe, weshalb du direkt ein Angebot machen kannst.
- Wenn dir dein Gegenüber sympathisch ist und du dir eine Zusammenarbeit vorstellen kannst, dann bringt das auch zum Ausdruck!

Dein Angebot

Eine mögliche Formulierung:

Ich bin sehr begeistert von unserem Gespräch und kann mir eine Zusammenarbeit sehr gut vorstellen. Konkret könnte das für den Einstieg so aussehen, dass wir ein Kennenlernpaket von 10h vereinbaren und beide schauen, wie gut wir zusammenarbeiten können. Klingt das interessant?

Dein Angebot

Jetzt bist du dran!

Schreib in wenigen Sätzen dein Angebot auf, damit du am Ende des Gesprächs gut vorbereitet bist.

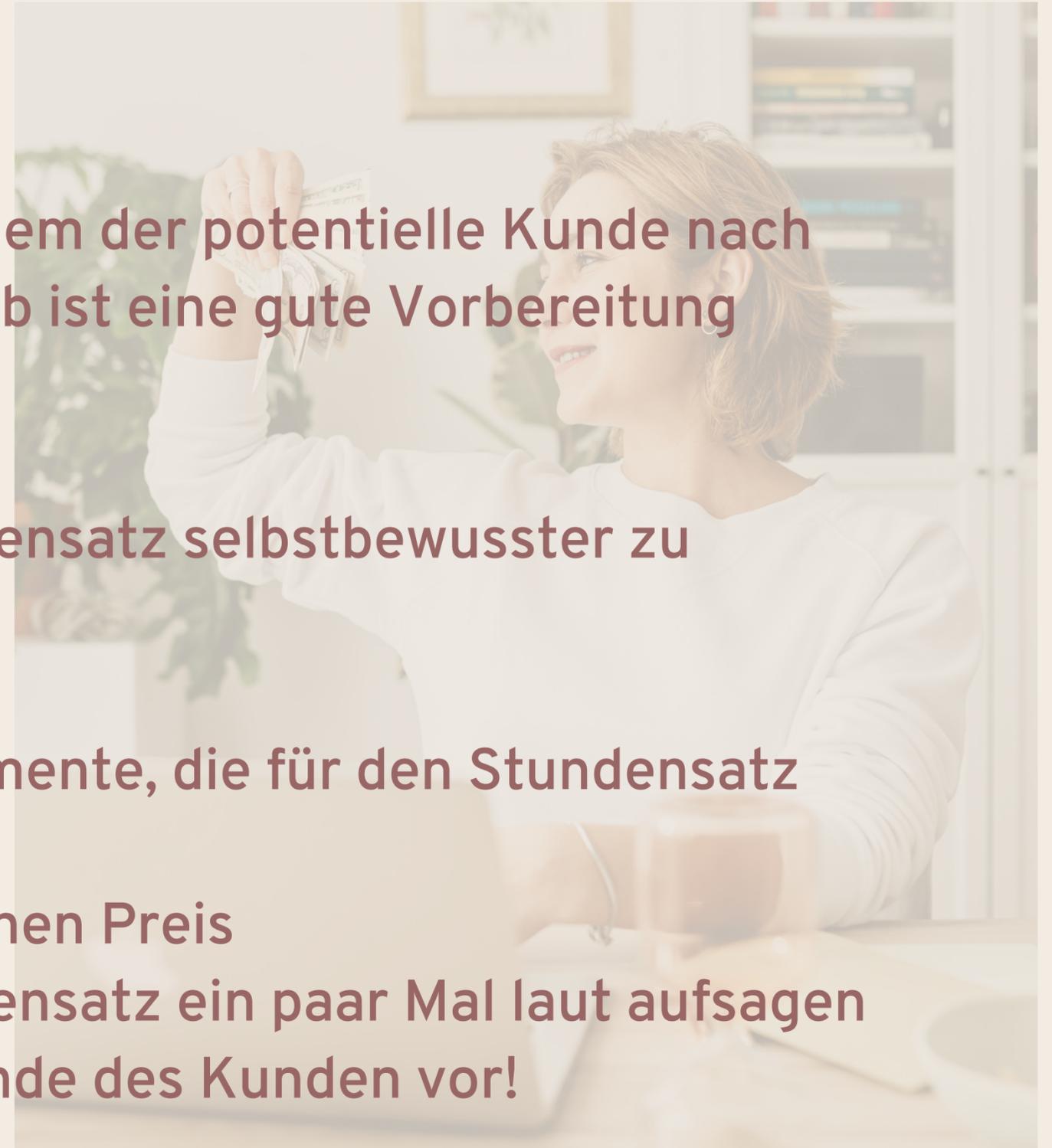
10min Zeit



Einwand- behandlung

Dein Stundensatz / Paket Preis

- Vielen bereitet der Moment, in welchem der potentielle Kunde nach dem Preis fragt, große Angst. Deshalb ist eine gute Vorbereitung wichtig!
- Was du tun kannst, um deinen Stundensatz selbstbewusster zu kommunizieren:
 - Notiere dir möglichst viele Argumente, die für den Stundensatz sprechen
 - Sprich mit anderen VAs über deinen Preis
 - Vor dem Gespräch deinen Stundensatz ein paar Mal laut aufsagen
 - Bereite dich auf mögliche Einwände des Kunden vor!



Mögliche Einwände & Lösungsansätze

PK: “Also dein Stundensatz ist jetzt schon höher als bei anderen VAs. Warum ist das so?” (Es kann sein, dass der Kunde gar nicht deinen Preis drücken will aber wirklich nicht versteht, warum das so ist)

Mögliche Antwort: Auch bei Webdesignern gibt es je nach Qualität auch unterschiedliche Angebote. Da sollte jeder für sich das passende finden.

→ Du gehst gar nicht in die Tiefe und argumentierst nicht deinen Preis!



VIEL ERFOLG FÜR
DEIN
KUNDENGESPRÄCH!

Virtual Assistant Women