

Wie gehe ich bei der Telefon-Akquise vor?

Ausgangspunkte:

Kenntnis des Bewerbers/der Bewerberin

Ich kenne die Fähigkeiten + Einschränkungen, Neigungen der Person

Ich kenne die Rahmenbedingungen, die die Person braucht (Wohnort-Arbeitsort, Weg zur Arbeit, Arbeitszeit, Betriebliches Umfeld, Hilfsmittel, Barrierefreiheit)

Ich Sorge für eine ruhige Telefonatmosphäre.

Ich setze mir ein Maximalziel:

Fachdienst-Präsentation, um Möglichkeiten der Zusammenarbeit abzuklären

Vorstellungsgespräch mit Bewerber/in

Ich setze mir ein Minimalziel:

Einen Akquise-Tipp von der Firma bekommen.

Ich schicke Informationsunterlagen.

Ich darf mich zu einem späteren Zeitpunkt wieder melden.

Der/die Bewerber/in passt nicht, jedoch vielleicht ein zukünftiger.

Ich vergegenwärtige mir, dass der/die Angerufene kaum oder keine Erfahrungen mit dem von mir unterstützten Personenkreis hat und **voraussichtlich Vorbehalte/Vorurteile hat**. Das ist nicht weiter schlimm. Meine Aufgabe ist es, damit umzugehen.

Ich versuche während der gesamten Akquise ein WIR-GEFÜHL zu schaffen.

Ich weiß, dass mein Gegenüber zuerst auf mich als Person reagiert, dann auf mein Anliegen/Angebot.

Sich auf die Sprache des Gegenübers einlassen.

Verständnis zeigen.

Gemeinsamkeiten herausarbeiten z. B. Einwand: „Wir können kein Praktikum anbieten, weil wir derzeit einen neuen Azubi einarbeiten müssen“. Antwort: „Das finde ich ja toll, dass Sie ausbilden. Ich weiß, dass damit viel Arbeit verbunden ist. Wir bilden auch aus“.

Ich steige mit dem Wissen ein, dass ein NEIN kein Nein bleiben muss. Es kann ein Ja werden oder ein anderes Mal vielleicht.

10 Schritte für eine professionelle Akquise:

1. Schritt – Wissen über die Firma beschaffen/ein erstes Bild machen:

Ich versuche, mir bereits vor Anruf/Kontaktaufnahme in der Firma eine Vorstellung von der Firma zu machen (Studium der Stellenanzeige, Internet-Auftritt, Firmenphilosophie, Firmen-Archiv im Fachdienst)

2. Schritt – Ansprechpartner/in erfragen:

Habe ich bereits eine/n konkrete/n Ansprechpartner/in? Wenn nein, erfrage ich diese/n an der Telefonzentrale „Wer ist bei Ihnen im Hause zuständig für die Vergabe von Praktika, Arbeitsplätzen, ...?“

3. Schritt – Einstieg ins Telefonat:

Beispiele:

Guten Tag, Frau (Pause) Mein Name ist vom Fachdienst. Sind Sie zuständig für die Vergabe von Praktika? (Pause. Hier wird in der Regel nachgefragt, worum es genau geht) Unser Fachdienst unterstützt junge Menschen, die bislang in den Werkstätten für behinderte Menschen arbeiten, dort zu den Leistungsträgern gehören und sich auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt ausprobieren möchten. (Pause) Konkret suche ich eine Praktikumsstelle im Bereich für einen jungen Mann, der hochmotiviert ist zu zeigen, was er kann.

„Guten Tag, Herr Schön, dass ich Sie erreiche. (Pause lassen, damit Gegenüber ggf. etwas entgegen kann) Mein Name ist xyz von der Fa..... Wir unterstützen Menschen mit Behinderung, sich auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt auszuprobieren. (Pause) Ich bin auf der Suche nach einer Praktikumsstelle im Bereich ...Können Sie mir weiterhelfen?“

„Guten Tag, Herr ... Mein Name ist xyz von der Fa. Ihre Firma wurde mir von empfohlen. (Pause) ...

4. Schritt – Bewerber/in in den Mittelpunkt stellen.

Fähigkeiten betonen, jedoch auch etwas über die Auswirkungen der Behinderung mitteilen. Welche Rahmenbedingungen braucht die Person im Betrieb z. B. Barrierefreiheit, Behindertengerechte Toilette, etc.

z. B.

Herr X arbeitet aufgrund seiner Lernbehinderung seit 3 Jahren in den Werkstätten. Dort zählt er zu den Leistungsträgern. Er hat Erfahrungen in den Bereichen Lager, Montage, Verpackung. Er möchte gerne den Sprung, in den allgemeinen Arbeitsmarkt schaffen, weil er finanziell unabhängig von Sozialhilfe werden möchte“.

„Die Kompetenzen von Frau X liegen eher im praktischen Bereich. Sie hat bereits mehrjährige Erfahrungen im Umgang mit dem Lötkolben und in der Kommissionierabteilung gesammelt“.

5. Schritt – Vorteile für den/die Arbeitgeber/in herausstellen:

Chancen eröffnen für motivierte Teilnehmer/innen.

Kein Risiko für den Betrieb.

Arbeitsbegleitung in der intensiven Einarbeitungszeit.

Regelmäßige Besuche durch unser Fachpersonal am Arbeitsplatz.

Wenn es nicht klappt, kann abgebrochen werden.

Kostet nichts oder fast nichts (je nach dem).

...

6. Schritt - Einwandbehandlung

Einwände immer ernst nehmen und verstehen.

Einwände genau hinterfragen z. B. „Schade, dass Sie schlechte Erfahrungen gemacht haben. Darf ich fragen, was genau passiert ist?“

7. Schritt - Vorgehensweisen anbieten

Dem Gesprächsverlauf eine verbindliche Note geben. Das Gespräch lenken. Handlungsspielräume nutzen.

z. B. „Wie wäre es, wenn Sie sich ein persönliches Bild von der jungen Frau machen würden. Ich kann Ihnen anbieten mit ihr einmal persönlich vorbeizukommen.“ (Antwort). „Haben Sie einen Terminvorschlag?“ oder „Können wir ein Vorstellungsgespräch für den , um Uhr vereinbaren?“

„Wenn Sie möchten, faxe ich Ihnen gerne ein kurzes Bewerberprofil von Frau xyz. So können Sie sich ein erstes Bild machen“.

„Welche Fähigkeiten müsste jemand mitbringen, um für ein Praktikum im Bereich in Frage zu kommen?“

„Schade, dass Sie im Moment kein Praktikum anbieten können. Ist es denkbar, dass sich ihre Situation ändert?“ (Antwort)

„Darf ich mich dann im Frühjahr wieder melden, falls ich einen geeigneten Teilnehmer habe?“

„Haben Sie Interesse, unseren Fachdienst näher kennenzulernen?“

„Darf ich Ihnen Unterlagen schicken?“

„Gerne komme ich auch einmal zum persönlichen Gespräch vorbei.“

8. Schritt - Gespräch zusammenfassen

Nochmal versichern, dass beide Anrufer/innen auf dem gleichen Informationsstand sind. Das birgt Missverständnissen vor, bringt Verbindlichkeit.

9. **Schritt - Bedanken** für die Zeit, das Gespräch, die konstruktive Art und immer einen „Blumenstrauß stehen lassen“.

10. **Schritt - Akquise-Bemühung dokumentieren**, um sie nachvollziehbar zu machen für spätere Akquise oder für Kolleg/innen.