

Psychotricks am Telefon

Anrufe von Telefonverkäufern werden immer lästiger. Ob diese nun Versicherungen, Glücksspiele oder Termingeschäfte verkaufen – nie sind die Werber um eine Antwort verlegen. Sie sind geschult, auf Einwände prompt und geschickt zu reagieren. Besonders aggressiv sind Anlagebetrugsfirmen. Sie geben ihren Telefonverkäufern dafür sogar „Gesprächsleitfäden“ an die Hand.

Der Angerufene wird gezielt in ein Gespräch verwickelt und soll am Ende nur noch sagen: Ja, ich folge Ihrem Rat. Zur Abschrek-

kung und zur Wappnung ein paar Beispiele, wie dieses „Cold-Calling“ betrieben wird. Die Antworten hat die Münchner Anwaltsfirma **Mattil & Kollegen** auf ihre Internetseite www.mattil.de gestellt.

Angenommen, der Anleger will den Anrufer ganz schnell wieder loswerden und sagt daher: Keine Zeit! „Hier geht es doch um steuerfreies Geld, dafür sollten Sie sich schon einmal Zeit nehmen“, antwortet der Telefonverkäufer prompt.

Kein Geld! „Ich kann mir nicht vorstellen, daß Sie in Ihrer Branche kein Geld erwirtschaften. Außerdem geht es hier ja nicht um Millionenbeträge.“

Kein Interesse! „An was haben Sie eigentlich kein Interesse, an mir, an meiner Stimme oder an meinen Unterlagen.“

Das reicht, jetzt wäre es eigentlich an der Zeit, aufzulegen. Doch wer will schon unhöflich sein? Vielen lassen sich daher doch noch auf Diskussionen ein. Etwa: Bei Ihnen gibt es so viele schwarze Schafe! Doch nun ist der Verkäufer in seinem Element: „In welcher Branche gibt es keine schwarzen Schafe? Sicherlich haben wir damit auch zu kämpfen, aber wir sehen es gern, wenn man uns genau prüft. Wir sind eine deutsche Firma, seit acht Jahren auf dem Markt. Ebenfalls sind wir im Handelsregister beim Amtsgericht eingetragen. Weder tätigen wir Telefongeschäfte, noch unterschreiben Sie bei uns eine Handlungsvollmacht.“

Oft wird Offenheit nur zum Schein vorgetragen, um den Anleger am Telefon zu halten. Antwort-

ten wie „Ich möchte kein Geld anlegen“ helfen nicht.

Vielleicht hilft aber der Vorschlag von Andy Hunt, einem cleveren Tagebuchschreiber im Internet. Wenn das nächste Mal ein Telefonverkäufer anruft und Ihnen irgend etwas andrehen will, dann sagen Sie doch einfach mit erhobener Stimme: „Ich mag Käse.“

Natürlich könnte man auch etwas anderes sagen. Das Gegenüber müsse nur den Eindruck bekommen, aus Versehen im Irrenhaus angerufen zu haben, meint ein anderer Tagebuchschreiber, Nemo. Laut Andy Hunt funktioniert dieser Trick wunderbar – die meisten Verkäufer legten sofort auf. Manche riefen zwar noch mal an. Doch spätestens beim zweiten oder dritten „Ich mag Käse“ streckten auch sie die Waffen. stt.