

Leitfaden für alle Follow Up Telefonate/Gespräche mit deinem Kunden

Wenn dein Kunde mit den Produkten startet solltest du ihn am 1. Tag auf jeden Fall morgens mit nüchternem Magen wiegen/ messen lassen, er soll die Daten dann in die Tabelle die er von dir gekriegt hat eintragen und bei eurem 1. Telefonat/Gespräch mitteilen. Grundsätzlich sollte der Kunde alle zwei Wochen zu einem vereinbarten Termin das Wiegen/Messen wiederholen, um die Fortschritte zu sehen. Du kannst ihn hierfür in dein Office einladen, dies kann beim Get together/Kundentreff usw. gemacht werden. Allerdings sind die 2 Wochen nur eine Empfehlung, versuche hier auf den Kunden einzugehen. Manche Kunden sind sehr neugierig und möchten wöchentlich wiegen/messen, andere "stresst" dies und sie möchten dies nur 1x im Monat tun. Entwickle ein Gespür was für deinen Kunden passend ist. (wenn du Tanitamessungen machst gilt dasselbe: die Messungen sollten am 1. Tag und dann in regelmässigen Abständen stattfinden)

1. Anruf/Gespräch (1. Tag)

Beim 1. Telefonat/Gespräch musst du rausfinden, ob dein Kunde effektiv gestartet ist und ob er alle Produkte korrekt verwendet. Frage genau und detailliert nach, manchmal wird anfangs etwas missverstanden oder übersehen. Gehe auf alle Produkte ein die der Kunde hat, hier ein Beispiel für die Fragestellung:

Welchen Shake hast du dir zubereitet? Wieviel Flüssigkeit und wieviel Pulver hast du verwendet? Wie hat er geschmeckt?

Shake im elektrischen Mixer oder mit Zauberstab zubereiten. Magermilch oder Sojamilch verwenden, keine Vollmilch! Kein Fruchtjoghurt, am besten Joghurt natur 0,1 % + frische Früchte.

Wann hast du das Aloe Getränkekonzentrat getrunken? Wie hast du es zubereitet? Wie schmeckt es?

Wann hast du das Kräuterkonzentrat getrunken? Wie hast du es zubereitet? Heiß oder kalt? Wie schmeckt es?

Falls sich anfangs noch die alten Gewohnheiten einfinden, wie gleich nach dem Aufstehen „sein Kaffee“, kein oder nicht ausreichend Wasser trinken usw. immer gefühlvoll arbeiten, nichts verbieten! Wenn es mit seinen Ritualen noch nicht zusammenpasst und eventuell das Ergebnis noch nicht optimal ist, versuchen die Reihenfolge zu optimieren, d.h. erst mit den Nährstoffen beginnen. Danach oder etwas später den Kaffee.

Wie und wann hast du welche Presslinge genommen?

Wieviel Wasser trinkst du?

Lege speziell am Anfang wert darauf, dass dein Kunde genügend Wasser trinkt, denn dies minimiert das Auftreten von Entgiftungserscheinungen. Faustregel: pro 25 kg Körpergewicht 1 l Wasser über den Tag verteilt, nicht alles auf einmal.

Bei Situationen passende Story erzählen. Bei Engiftungserscheinungen oder Umstellungsschwierigkeiten verwende die „Hilfestellungen“.

Mach dir immer gute Notizen über das Gespräch mit deinem Kunden. Notizen sind deine Goldgrube für gute Kundenbetreuung. Vereinbare vor Ende des Gesprächs immer den nächsten Termin z.B. Geht es dir Montag oder Dienstag besser...? Vormittag oder Nachmittag? 9:00 Uhr oder 10:00 Uhr? Gut, dann hören wir uns am Dienstag um 9.00 Uhr wieder, bitte dies auch in deinem Kalender notieren.

2. Anruf/Gespräch (3. Tag)

Wie geht es dir?

Welche positiven Veränderungen hast du schon festgestellt?

Sagt er dir hier schon von sich aus einige positive Erfahrungen einfach gratulieren und zum nächsten Punkt gehen. Falls nicht, hier einige Hilfen, um ihn auf die richtigen Gedanken zu bringen:

Wie fühlst du dich am Vormittag?

Wie stehst mit deiner Energie?

Wie lange bist du satt?

Sollte dein Kunde nach dem Shake bald wieder Hunger verspüren: „Oh, dein Körper reagiert super und verlangt nach mehr Nährstoffen. Darum gib reichlich Pulver hinein damit du länger satt bist. Versuche auch mal ein Morgenmüsli mit Naturjoghurt 0,1 %, etwas Fruchtmolke dazu, Pulver hineinrühren, Früchte nach Belieben dazu, 1 Esslöffel Sonnenblumenkerne.

Geht dir deine Arbeit schon etwas leichter und schwungvoller von der Hand?

Erzählt dir dein Kunde dass er zu Mittag müde ist, rate ihm die vitalisierende Tasse Kräuterkonzentrat nach dem Essen statt der gewohnten Tasse Kaffee, promote es als wohltuendes Elixier, das einen angenehm konstanten Energielevel bringt.

Checke nochmal ob der Kunde alle Produkte korrekt verwendet!

Wie hast du dir die letzten Shakes zubereitet? Presslinge, andere Produkte die der Kunde hat...

Wie steht es mit deinen Befindlichkeitsstörungen (wenn welche im Erstgespräch rausgefunden)? z.B. Kopfschmerzen, Verdauung, Gelüste usw. Verwende die „Hilfestellungen“.

Wie schläfst du ein? Schläfst du durch?

Lass ihn erzählen und immer alles notieren!

Möglichkeit zum ersten Upgrade geben.

Signalisiert dein Kunde, dass er zu wenig Schwung hat, körperlich schwer arbeiten muss, Stress hat oder zu Mittag weil er unterwegs ist eine schnelle ungesunde Mahlzeit zu sich nehmen muss, am Abend Hunger hat, Sport macht und zusätzliche Energie braucht, schlecht schläft, dann empfehle ihm, dass es ruhig etwas MEHR vom GUTEN sein darf. Entweder Mittags oder am Abend, je nach Situation, wird ihm ein zusätzlicher Nährstoff-Shake gut tun.

Bei Situationen passende Story erzählen. Bei Entgiftungserscheinungen oder Umstellungsschwierigkeiten verwende die „Hilfestellung“.

Vereinbare einen fixen Termin in spätestens 3 - 4 Tagen.

3. Anruf/Gespräch (7./8. Tag)

Wie geht es dir?

Wie fühlst du dich mit deinen Herbalife Produkten?

Kläre anhand deiner Notizen ab, ob Situationen die er dir beim 2. Anruf genannt hat sich inzwischen verbessert haben. Versuche dabei auch nochmal die Fortschritte die er in anderen Bereichen gemacht hat erneut bewusst zu machen. Erinnere ihn immer ans Wasser trinken!

Ist dir oder jemanden in der Familie aufgefallen, dass du frischer / ruhiger / ausgeglichener / belastbarer bist? (Empfehlungen einholen)

Bei Entgiftungserscheinungen oder Umstellungsschwierigkeiten verwende die „Hilfestellung“ .

Vereinbare einen fixen Termin in spätestens 7 Tagen.

4. Anruf/ Gespräch (14./15. Tag)

Wie geht es dir?

Du hast mir bisher Mal erzählt, dass... (Bezug nehmen auf positive Veränderungen...) **Ist dir sonst noch was Positives aufgefallen?** Befindlichkeiten die noch nicht im Lot waren ansprechen, event. noch offene Gesundheitsfragen aufnehmen.

Hat jemand von deinen Produkten probiert/neugierig geworden?

Höre auch im gesamten Gespräch auf Hinweise für Empfehlungen und nimm sie auf.

Abschliessende Frage: Hast du noch genügend Produkte?

Vereinbare einen fixen Termin in ca. 7 Tagen.

5. Anruf (3. Woche)

Wie geht es dir?

Führe anhand deiner Notizen allgemeinen Smalltalk und wiederhole die wesentlichen Punkte der vorangegangenen Gespräche. Prüfe ob dein Kunde nach wie vor die Produkte korrekt verwendet. Hebe positive Veränderungen hervor. Frage auch was ihm am Hautbild aufgefallen ist? Hat sich die Figur verändert, wie sitzt die Hose? Befindlichkeiten die noch nicht im Lot waren, ansprechen Loben, plaudern... Interessiere dich für seine Hobbys, Familie, Beruf, sein Leben

Deine Notizen sollten ALLES was du über den Kunden in Erfahrung bringst beinhalten z.B. Name des Mannes, der Kinder, wichtige Ereignisse in der Familie, Haustiere, Vorlieben, Hobbies. Diese Informationen sind sehr wertvoll für eine langjährige Berater-Kunden-Beziehung.

Ich möchte dir noch erklären, wie wir uns in der Region bekannt machen.

Eigene Story erzählen: Ich habe.... verbessert und festgestellt, dass vielen Menschen unsere Herbalife Produkte gut tun würden. Da Mahlzeiten ersetzt werden ist es auch sehr günstig und die meisten erzählen mir sogar, dass sie keine Extraausgabe haben, da sie nun bei anderen Dingen in ihrer Ernährung ohne Verzicht weniger Geld brauchen. So ist es auch bei mir selbst. Ich habe das Thema Ernährung interessant gefunden und wollte gerne meine Erfahrungen weiter geben. So bin ich auch zu dir gekommen. Unsere Berater machen sich auf persönliche Art bekannt, also keine Fernsehwerbung oder ähnliches. D.h. die Kunden kommen vorwiegend über Empfehlungen zu uns. Kennst du jemanden, dem Herbalife gut tun würde? Vielleicht jemand, der beruflich unterwegs ist, unregelmäßig isst, Wert auf besseres Wohlbefinden legt, Befindlichkeitsstörungen wie Kopfschmerzen, Migräne, Verdauungsprobleme hat? Wenn du möchtest kannst du ihm/ihr gerne meine Adresse weitergeben oder bei deinem nächsten Besuch bei mir, mitnehmen. Ich kann ihn/sie auch gerne anrufen.

Deine Produkte sind ja bald fertig. Möchtest du beim nächsten eine andere Geschmacksrichtung probieren, oder bleibst du bei dieser? (Nachkauf besprechen)

Vereinbare einen fixen Termin in ca. 7 Tagen.

6. und weitere wöchentliche Anrufe/Gespräche

Wie geht es dir?

Führe allgemeinen Smalltalk über: Familie, Hobbys, Urlaub, Beruf, Ereignisse...
Immer wieder einflechten, wie er sich fühlt, und ob mit den Produkten alles in Ordnung ist. Gelegentlich auch immer mal wieder nach Empfehlungen fragen.
Erzähle aktuelle und passende Stories deiner Kunden und promote ihn wenn angebracht auch zu Herbalife Veranstaltungen.

Immer nachfragen, ob er noch genügend Produkte hat.

Vereinbare einen fixen Termin in 7 (maximal 14) Tagen

Vereinbare diesen Termin auch dann zumindest 1 x monatlich, wenn dein Kunde momentan nicht nachkauft. Frag ihn einfach, ob es OK ist, daß ihr weiterhin in Kontakt bleibt und du dich für ihn interessierst.