

# DER ERSTKONTAKT

**Wie verhalte ich mich bei einem Erstkontakt? Was mache ich bei der Kontaktaufnahme zu meinem Kunden?**

**Der erste Kontakt zu einem Kunden ist ungefähr gleichzusetzen mit dem ersten Eindruck beim Kennenlernen von neuen Menschen. Aus diesem Grund empfiehlt es sich, aufgeschlossen und proaktiv auf den potenziellen Neukunden zuzugehen, um die Wahrscheinlichkeit zu erhöhen, dass dieser offen ist für eine ausführlichere Konversation.**

**Der Erstkontakt im Online-Coaching und vor allem über die App findet meist über soziale Kanäle oder die Website statt. Das hat den großen Vorteil, dass potenzielle Kunden bereits mit einer Intention auf dich zukommen.**

**Zudem sinkt die Hemmschwelle der Ansprache durch den Kunden dadurch, dass das Internet eine gewisse Anonymität mit sich bringt. So sind deine Chance mit dem appbasierten Online-Coaching bereits um ein Vielfaches höher diesen Kunden für dich zu gewinnen als ohne.**

**Um den On-Boarding-Prozess und den Weg in die App so kurz wie möglich zu gestalten, benötigst du zum Erstellen eines neuen Kunden-Kontos lediglich den vollständigen Namen und eine verfügbare E-Mail-Adresse, unter welcher der Kunde erreichbar ist.**

**Doch wie sind jetzt die ersten Schritte auf dem Weg zum Gewinn eines Neukunden?**

- 1. Ein Interessent nimmt Kontakt auf zu dir und sendet dir entweder eine Direct Message oder er schickt eine Website-Anfrage**

**„Hey (...), ich bin (...). Ich finde deinen Content cool und habe gesehen, dass du auch Online-Coaching anbietest?“**

- 2. Der Kunde kommt dadurch mit einem bereits überlegten Anliegen zu dir – jetzt bist du und dein Geschick gefragt. Es empfiehlt sich, den Kunden mit Namen (sofern einsehbar) direkt anzusprechen und eine Willkommensnachricht zu verfassen und abzusenden**

**„Hey (...), ich habe mich sehr gefreut, dass du dich gemeldet hast! Wie geht's dir? Ja, genau – ich biete Online-Coaching mit meiner eigenen App an. Aber erzähle mir doch erstmal, wie ich dir helfen kann.“**

**3. Der Kunde fühlt sich abgeholt und verstanden. Gib deinem Kunden das Gefühl, dass du auf ihn eingehst und er im Mittelpunkt steht. Dadurch schaffst du es, eine Verbindung aufzubauen und der Kunde öffnet sich fortlaufend immer mehr und das macht es für dich leichter ein direktes Erstgespräch zu terminieren**

***„Mir geht es aktuell gut, aber es könnte besser sein. Trotzdem lieb, dass du fragst. Ich habe seit Winterbeginn 2022 mit diesen dunklen Tagen zu kämpfen und es fällt mir schwer mich zu motivieren. Dadurch verfall ich nicht nur in die Haltung eines Sportmuffels, sondern neige auch dazu, öfter regelmäßig Süßigkeiten zu essen. Ich bin auf der Suche nach dem Weg aus der Dunkelheit, aber ich schaffe es nicht. Und ich hoffe, dass du mir helfen kannst.“***

**4. Jetzt hast du alle Trümpfe auf deiner Seite. Nimmst deine Konversation mit deinem Interessenten so einen Verlauf, ist es „wie gemacht“ für dich. Du solltest von nun an durchgehend versuchen, deinem Gegenüber das Gefühl zu geben, dass du in diesem Fall der richtige Ansprechpartner bist.**

***„Vielen Dank, dass du mir deine aktuelle Situation so genau geschildert hast. Das macht es leichter für mich, einen passenden Lösungsweg zu finden. Erstmals kann ich dich total verstehen. Nicht nur dir geht es in dieser Jahreszeit so. Umso wichtiger, dass du dir Hilfe holen und dich unterstützen lassen willst – dafür hast du meinen vollsten Respekt! Ich würde dir gerne die Möglichkeit geben in mein Online-Coaching hinein zu schnuppern, dafür würdest du einen LogIn für meine Coaching-App bekommen, in der wir uns weiter austauschen können und ich dir zeigen kann, wie ich dich bestmöglich unterstützen werde. Das Einzige was ich dafür von dir brauche ist dein vollständiger Name und eine von dir angelegte E-Mail-Adresse. Du bekommst umgehend die LogIn-Daten zugesandt und dann stehen wir in direktem Austausch in der App“***

**5. Das Wichtigste und gleichzeitig das Schwierigste im Online-Coaching ist es, der Person mit der man in Kontakt steht, ein gutes Gefühl zu geben. Ein Gefühl von Vertrauen und Zuversicht. Ist diese Grundlage geschaffen, kann man auf ihr eine Coaching-Zusammenarbeit aufbauen.**

***„Was für eine liebe Antwort, damit habe ich gar nicht gerechnet. Das freut mich zu hören und deinen Vorschlag, über die App zu kommunizieren, finde ich super. Meine E-Mail lautet \*\*\*\*\*@gmx.de. Ich freue mich auf unseren weiteren Austausch und erwarte die LogIn-Daten, liebe Grüße!“***

**So kann ein beispielhafter Verlauf der ersten Schritte aussehen. Wie jeder weiß verläuft kein Gespräch gleich. Jedoch entwickelt sich eine Konversation zwischen Trainer und Kunde meist aus den gleichen Gründen:**

**Der Kunde benötigt Unterstützung. Beachtest du also die aufgezählten Punkte und orientierst dich an den Beispiel-Antworten steigt die Wahrscheinlichkeit, dass du in einen engen Austausch mit dem Interessenten kommst und somit eine gute Grundlage für eine zukünftige Zusammenarbeit legst.**

