



# **ANLEITUNG FÜR VIDEOTELEFONIE VIA WHATSAPP**

# LIEBE/R UNTERNEHMERIN,

Zum Glück gibt es in diesen schwierigen Zeiten moderne technische Hilfsmittel, um mit KundInnen in Kontakt zu bleiben. Wir wollen Dir in diesem Dokument ein paar Tipps und Tricks beibringen, wie Du über WhatsApp professionelle Verkaufsgespräche über Videotelefonie führen kannst.



## CHECKLISTE:

- ✓ Grundvoraussetzungen
- ✓ Super Ton & Bild
- ✓ Lichtsetzen leichtgemacht
- ✓ Top KundInnengespräche

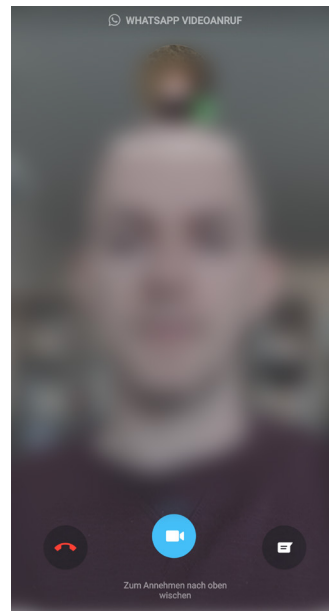
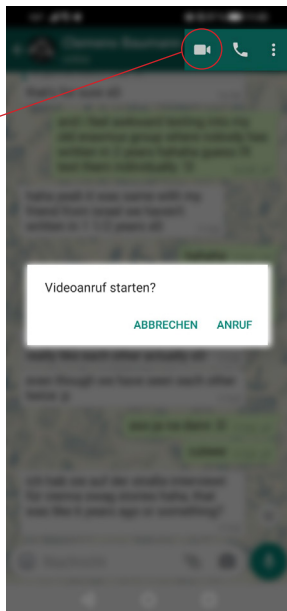
# WHATSAPP ÜBERSICHT

WhatsApp ist ein ideales Medium für alle Arten von Nachrichten: Text, Sprachnachrichten und sogar Videotelefonate sind damit möglich.

WhatsApp funktioniert über die eigene Telefonnummer. Um mit jemandem in Verbindung zu treten, muss der Gesprächspartner mitsamt Nummer als Kontakt im Smartphone eingespeichert sein.

Öffnest Du WhatsApp, kommst Du in die Übersicht der bisherigen Chats. Klickst Du den Kontakt an, kommst Du in den Chat. Hier kannst Du nun Nachrichten schreiben, Sprachnachrichten sowie alle möglichen Arten von Dateien schicken, einen Sprach- sowie einen Videoanruf starten.

mit diesem Button  
startet man einen  
Videoanruf



erhält der Kunde  
einen Anruf, sieht er  
dein Bild

## CHECKLISTE:

- ✓ Textnachrichten versenden
- ✓ Sprachnachrichten versenden
- ✓ Dateien versenden
- ✓ Videoanrufe tätigen

# VORBEREITUNG AUF EIN GESPRÄCH

Mit guter Vorbereitung kann eigentlich kaum mehr was schiefgehen!

## PLATZIERUNG:

Um ein professionelles Auftreten auch über Video-telefonate garantieren zu können, ist ein neutraler Hintergrund von Vorteil. Stelle dich am besten vor eine leere Wand oder eine neutrale Fläche, damit der Hintergrund nicht von Dir ablenkt.

Wenn Du das Handy in der Hand hältst, versuche es nicht zu viel und zu wild zu bewegen. Hier würde sich ein Stativ sehr gut eignen. Wenn du keines hast, kannst du vielleicht ein bisschen improvisieren und das Handy irgendwo abstellen, sodass du beide Hände frei hast. Achte dabei, dass das Handy ungefähr auf Augenhöhe ist.

Handystative sind nicht teuer und kann man auch online kaufen. Selfiesticks können sich auch eignen, solange sie etwas zum Stehen haben.



Handystative wie dieses eignen sich ideal!

## CHECKLISTE:

- ✓ Neutraler Hintergrund
- ✓ Wenig Bewegung
- ✓ Hände frei halten
- ✓ Augenhöhe



## KAMERA AUSSCHNITT:

Um am Bildschirm der KundInnen gut zu sehen zu sein, ist ein ungefährender Abstand von einer Armlänge zur Kamera ideal. So ist man noch nahe genug, dass der/die KundIn dein Gesicht gut sehen kann, und trotzdem hast du genügend Spielraum, um auch etwas herzuzeigen oder auch nur einfach gestikulieren zu können.

Auch der Bildausschnitt ist in diesem Fall frei wählbar - bei vorproduzierten Videos wird normalerweise Querformat bevorzugt, aber bei Videochats ist auch Hochformat eine berechtigte Form. Gut wäre es allerdings, diese während eines Gesprächs durchzuziehen, sodass der/die KundIn nicht das Handy immer wieder drehen muss.



Hochformat ist für viele Kunden die natürliche Handyhaltung.



Im Querformat ist es einfacher, mehr von seiner Umgebung und z.B. Produkten zu zeigen.

### CHECKLISTE:

- ✓ Armlänge Abstand
- ✓ Gesicht gut erkennbar
- ✓ Bildausschnitt gewählt



# TON

Mindestens genauso wichtig wie ein gutes Bild ist ein guter Ton. Der Kunde muss dich natürlich gut verstehen können, wenn du ihm etwas verkaufen möchtest! Auch dafür gibt es mehrere Punkte zu beachten:

## UMGEBUNGSLÄRM:

Die erste Grundvoraussetzung für gute Verständlichkeit ist eine ruhige Umgebung. Versuche, unangenehme oder störende Hintergrundgeräusche während deines Verkaufsgesprächs zu vermeiden. Schließe Fenster, wenn hier Lärm von draußen reinkommt, und stelle dein Handy auf stumm, sodass keine anderen Benachrichtigungstöne dein Gespräch unterbrechen können.

### CHECKLISTE:

- ✓ Ruhige Umgebung gewählt
- ✓ Fenster geschlossen
- ✓ Handy auf stumm gestellt



## VERWENDUNG EINES MIKROFONS:

Moderne Smartphones bieten schon sowohl was Aufnahme als auch was Wiedergabe betrifft recht akzeptablen Ton. Trotzdem gilt das Prinzip: Je weiter weg sich die Tonquelle (in dem Fall Du) sich von deinem Handy befindet, umso schlechter wird auch der Ton.

Um eine möglichst gute Qualität erreichen zu können, ist die Verwendung eines Mikrofons sehr wichtig. Dies kann bereits losgehen mit einem ganz normalen Headset – auch damit ist bereits höhere Qualität erreicht als das Handymikrofon bieten kann.

Für noch bessere Qualität gibt es sehr preisgünstige Varianten von Aufsteckmikrofonen für Handys. Wenn Bewegungsfreiheit vor der Kamera eine Notwendigkeit ist, gibt es auch die Möglichkeit, sich ein Bluetooth Headset beziehungsweise ein Handymikrofon zu organisieren.

Auch Bluetooth Kopfhörer wie AirPods (und deren “Knockoffs”) haben oft ein eingebautes Mikrofon und sind schon besser als das Handy alleine.



Hier sind Beispiele für gute Handymikrofone angeführt. Quelle: Amazon

## CHECKLISTE:

- ✓ Mikrofon gewählt
- ✓ Nähe zur Tonquelle
- ✓ Bluetooth für Bewegungsfreiheit

# LICHT:

Auch Licht spielt für professionelles Auftreten eine große Rolle. Aber keine Sorge – es ist nicht nötig, große Lampen aufzustellen! Mit natürlichem Licht, das durch ein Fenster fällt, kann man bereits viel erreichen.

Idealerweise stellst du dich so, dass das Licht durch das Fenster auf dich fällt, und du nicht mit dem Rücken davorstehst – denn sonst sieht der Kunde nicht viel von dir. Natürlich kann man auch mit weiteren Lampen nachhelfen – sowohl das Deckenlicht als auch eine aufgestellte Stehlampe, die dich oder deine Produkte anscheinen, können das Bild verbessern.



Direkt vor dem Fenster: keine gute Idee.



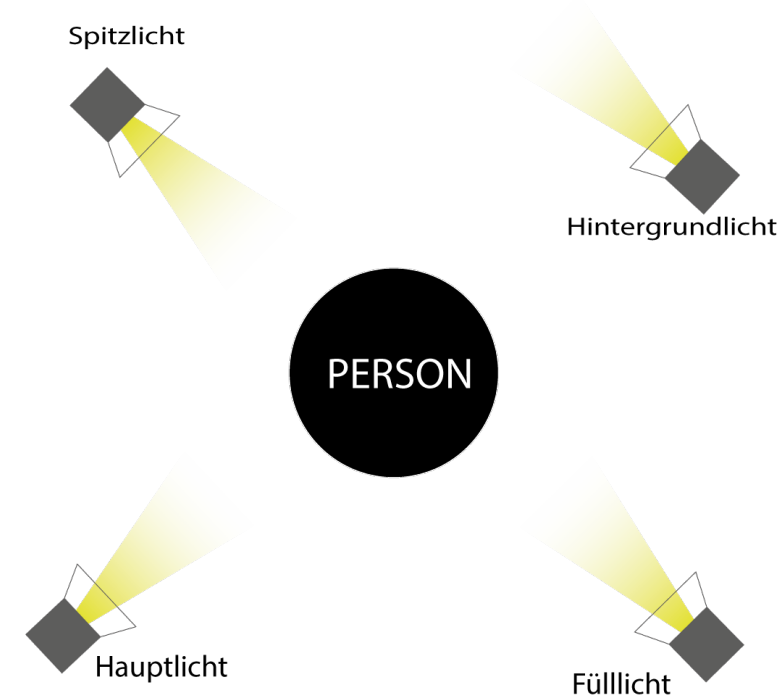
Besser: mit Licht von vorne oder der Seite arbeiten!

Die TechnikerInnen unter euch können sich an folgendem Lichtsetup orientieren: Die Drei-Punkt-Ausleuchtung ist eine standardmäßig genutzte Ausleuchtung für Personen. Dabei gibt es ein Hauptlicht (das stärkste Licht), welches die Person leicht schräg anscheint.

Ein zweites Licht, auch Fülllicht genannt, scheint die Person schräg von der anderen Seite an, um Schatten aufzuhellen. Das sogenannte Spitzlicht, welches von schräg hinten (gegenüber des Hauptlichts) auf die Person scheint, sorgt dann noch für die perfekte Abrundung. Zusätzlich kann man natürlich auch den Hintergrund noch etwas anleuchten.

## CHECKLISTE:

- ✓ Natürliches Licht nutzen
- ✓ Nicht vor dem Fenster stehen
- ✓ Mit mehr Lampen nachhelfen





## GENERELLE VORBEREITUNG:

Um ideal vorbereitet zu sein, wenn ein/e KundIn anruft, macht es außerdem Sinn, sich schon alle Gegenstände, die man benötigen könnte, in die Nähe zu platzieren. So kannst du, wenn ein/e KundIn gerne deine Produkte sehen möchte, sofort reagieren und sie herzeigen.

Weiters ist es natürlich wichtig, eine so gute Internetverbindung wie möglich zu haben – also versuche, deinen Videotelefonier-Platz an einen Ort zu platzieren, wo du weißt, dass die Verbindung stabil ist – und nicht in einen Raum mit schlechten WLAN-Empfang.

Und natürlich ist es auch wichtig, genügend Akku zu haben – wenn nötig, steck dein Handy einfach ans Ladegerät, während du telefonierst, oder schließ es, um mobiler zu sein, an ein Akkupack an.

Um die Technik durchzuprobieren, macht es auf jeden Fall Sinn, ein paar Testgespräche mit Bekannten zu probieren! Übung macht schließlich den Meister ;-)

### CHECKLISTE:

- ✓ Produkte vorbereiten
- ✓ Gute Internetverbindung
- ✓ Akku geladen
- ✓ Technik durchprobiert

# WÄHREND DES GESPRÄCHS

Wenn nun ein Anruf kommt und Du ideal vorbereitet bist, kannst du dich voll und ganz auf das Gespräch selbst konzentrieren.

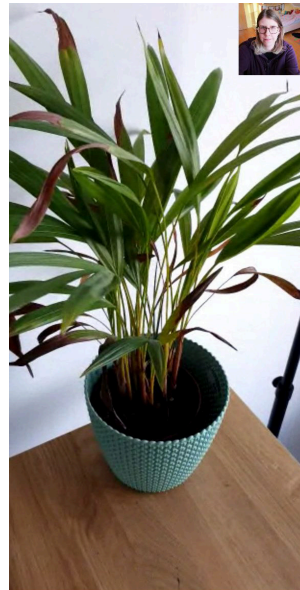
Falls Du etwas herzeigen möchtest, kannst du das Smartphone nehmen und KundInnen in deinem virtuellen Geschäft herumführen. Mit dem rechts gezeigten Button kannst Du die Kamera drehen, damit nicht mehr die Selfiekamera aktiv ist, sondern die Hauptkamera. So kannst du etwas gut herzeigen und siehst, was der/ die KundIn sieht.

Technik ist unser Freund aber manchmal will es nicht auf Anhieb klappen. Es kann sein, dass das Internet mal nicht will, das Bild total verpixelt ist oder es eine Zeitverzögerung gibt. In dem Fall: cool bleiben und das Beste draus machen.

Es ist auch nicht schlecht, immer wieder zu fragen, ob das Gegenüber Dich verstanden hat. Du brauchst aber auf jeden Fall nicht schreien, rede einfach klar und deutlich.



Mit dem Kamera drehen Button kann man zur Rückkamera wechseln, um Produkte besser zeigen zu können.



Der Kunde kann das Produkt dann im Vollbild sehen.

## CHECKLISTE

- ✓ Kamera drehen
- ✓ Produkte herzeigen
- ✓ Deutlich sprechen
- ✓ Cool bleiben

# FÜR BESONDERS RAFFINIERT:

## BILDER VERSENDEN WÄHREND DES TELEFONATS UND WHATSAPP WEB

Technikaffine WhatsApp Videochat-terInnen können sich die vielen Funktionen von WhatsApp auch während einer Videokonferenz zu Nutzen machen.

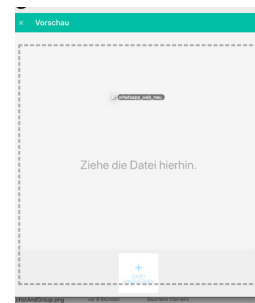
So kann man sich zum Beispiel über die Website <https://web.whatsapp.com/> am PC oder Laptop einloggen und kann Nachrichten und Dateien schicken, auch während eines Videogesprächs. KundInnen können das Videogespräch währenddessen minimieren und den Chat ansehen.

So kann man zum Beispiel im Vorhinein vorbereitete Fotos und Grafiken direkt an die KundInnen senden, wenn sie im Gespräch relevant sind.

Aber auch vorproduzierte Videos können versendet werden – diese sind oftmals von höherer Qualität als ein Live-Video.



Hat man sich auf WhatsApp Web eingeloggt, kann man via Drag & Drop Elemente verschicken.



Der Kunde kann mit dem oben gezeigten Pfeil-nach-unten Button den Videochat minimieren und im Nachrichtenverlauf eingehende Dateien empfangen und ansehen.

### CHECKLISTE

- ✓ WhatsApp Web
- ✓ Fotos vorproduzieren
- ✓ Videos vorproduzieren
- ✓ während Telefonat senden
- ✓ KundIn beeindrucken