
Inhaltsverzeichnis

Teil I Bereiten Sie sich professionell vor: Der nächste Anruf ist der wichtigste Ihres Lebens

1 So bereiten Sie sich mental vor: Selbstmanagement und Selbstmotivation	3
Alles beginnt im Kopf	3
Gefangen in SEPPs Teufelskreis	4
Raus aus dem Negativprogramm – und rein ins Positivprogramm	6
„Shit happens – ich küsse weiter!“	6
Verborgene Goldnuggets entdecken	7
Lassen Sie sich nicht herunterziehen	9
Führen Sie eine Erfolgskonferenz mit sich selbst durch	10
Kreieren Sie Ihr persönliches Glaubensbekenntnis	10
Überwinden Sie Ihre Angst vorm Telefonieren	12
Telefonieren Sie mit Menschen – nicht nur mit Kunden ...	13
2 So bereiten Sie sich organisatorisch vor: Selbstorganisation und Arbeitsmethodik	17
Bereiten Sie sich organisatorisch auf das Telefonat vor	17
Definieren Sie Ihre Ziele	25
Nutzen Sie Kundentypologien, um die richtige Gesprächsstrategie auszuwählen	28

Exkurs 1 Der rhetorische Handwerkskasten und die kommunikative Kompetenz	36
Ihre Stimmung entscheidet	37
Tipps für Stimmungs- und Stimmarbeiter	38
Die Magie Ihrer Sprache	41
Fragen Sie, fragen Sie, fragen Sie	45
Das „Wie“ ist entscheidend	49
Teil II Führen Sie das Gespräch professionell durch: Stellen Sie den Kundennutzen in Mittelpunkt	
3 „Guten Tag, ich möchte Ihnen nutzen“: Der kundenorientierte Gesprächseinstieg	53
Die Lösung und der Nutzen im Mittelpunkt	53
Überprüfen Sie Ihren Gesprächsleitfaden	60
4 „Wie kann ich Ihnen nutzen?“: Das kundenorientierte Kerngespräch	65
Zeigen Sie dem Kunden Ihr innerliches Beteiligtsein	65
Fragen stellen, aber die richtigen	69
Das Angebot: Argumentieren Sie kreativ auf der Nutzenebene	76
So begegnen Sie Einwänden richtig	80
Wenden Sie die richtige Abschlusstechnik an	98
Erkennen und nutzen Sie Kaufsignale	102
Überraschen Sie Ihren Kunden mit einem zweiten Anruf	104
Exkurs 2 Psychologie im Verkaufsgespräch	107
Machtkämpfe am Telefon	107
Konflikte lösen durch Profilierung	111

5	„Vielen Dank, dass ich Ihnen nutzen durfte – und empfehlen Sie mich weiter“: Der kundenorientierte Gesprächsabschluss	115
	Verabschieden Sie sich so, dass Sie im Gedächtnis bleiben	115
	Vergessen Sie die Weiterempfehlung und Referenz nicht	117
	Reagieren Sie richtig, wenn es zu keinem Abschluss kommt	124
6	„Warum darf ich Ihnen nicht nutzen?“ – Vom Umgang mit schwierigen Kunden	127
	Wann ist ein Mensch ein schwieriger Mensch?	127
	Strategien zum Umgang mit „schwierigen“ Kunden	129
	Exkurs 3 Mit Provozierendem Problemlösungsverkauf	
	Kunden gewinnen	134
	Die Prinzipien des PPV	135
Teil III Vergessen Sie die professionelle Nachbereitung nicht: Nach dem Telefonat ist dem Telefonat		
7	Machen Sie sich unentbehrlich beim Kunden: „Es kann nur einen geben!“ – das Highlander-Prinzip	145
	Der operative Aspekt: Bereiten Sie das Telefonat nach	145
	Der strategische Aspekt der Nachbereitung: Das Highlander-Prinzip	155
	Nachbereitung und aktives Selbsttraining	160
	Exkurs 4 Die fünf wichtigsten Prinzipien erfolgreichen Telefonierens	165

**Teil IV Die Wichtigsten Gesprächssituationen am
Telefon – und wie Sie sie bewältigen**

8 Tipps für spezifische Herausforderungen am Telefon	177
So nutzen Sie das Telefon zur Neukundenakquisition und Terminvereinbarung	178
Angebote nachtelefonieren und nachfassen	184
Das erfolgreiche Preisgespräch	192
Führen Sie kundenorientierte Reklamationsgespräche am Telefon durch	196
So gewinnen Sie unzufriedene Kunden zurück	205
Das Mahngespräch: Wenn der Kunde nicht zahlt	207
Ausblick: Der verkaufsaktive Innendienst und die Neuausrichtung des Vertriebs	211
Das Ende als Tipp	217
Literaturverzeichnis	219
Sachverzeichnis	221

Aktiv verkaufen am Telefon

Interessenten gewinnen, Kunden überzeugen,
Abschlüsse erzielen

Stempfle, L.; Zartmann, R.

2014, XVIII, 223 S. 4 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-02989-0