
Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung: Video- und Online-Beratung und Online-Verkauf als Zukunftschance	1
1.1	Zukunftschance Video- und Online-Beratung	2
1.2	Warum Sie Video-Online-Beratungskompetenz aufbauen sollten	4
1.3	Wie Sie in sieben Schritten Video-Online-Beratungskompetenz aufbauen	8
	Literatur	9
2	Schritt 1: Video- und Online-Beratung – Holen Sie den Kunden dort ab, wo er ist: im Internet	11
2.1	Die Video- und Online-Beratung als Antwort auf den gesellschaftlichen Wandel	11
2.1.1	Der Cocooning-Effekt	12
2.1.2	Der Kunde im Internet	15
2.2	Die Ablaufsystematik der Video- und Online-Beratung	19
3	Schritt 2: Vermeiden Sie die fünf Todsünden bei der Video- und Online-Beratung	23
3.1	Todsünde 1: Fehlende Positionierung – ohne klare Positionierung gehen Sie im Netz verloren	23
3.2	Todsünde 2: Beratung pur – Online-Beratungskompetenz allein genügt nicht	26
3.3	Todsünde 3: Reiner Produktverkauf – emotionalisieren Sie Ihre Online-Beratung	28
3.3.1	Haptische emotionale Erlebnisse anstoßen	29
3.3.2	Die Grundbedürfnisse des Menschen beachten	31

3.3.3	Den Kundentyp erkennen	33
3.4	Todsünde 4: Technik unterschätzt – bauen Sie ein Basiswissen auf	35
3.5	Todsünde 5: Tohuwabohu bei der Umsetzung – setzen Sie die richtigen Prioritäten.	36
	Literatur	38
4	Schritt 3: Führen Sie das persönliche Video- und Online-Beratungsgespräch von Mensch zu Mensch	39
4.1	„Sind Sie gerade online?“	39
4.2	Beratungsgespräch auf Augenhöhe: die zehn Phasen des Video- und Online-Beratungsgesprächs	42
4.3	Struktur und Phasen der Video- und Online-Beratung	43
4.3.1	Erste Phase: Kennenlernen, Begrüßung und Vorstellung auf allen Sinnesebenen	45
4.3.2	Zweite Phase: Interesse wecken und Bedarf oder Problem lasergenau feststellen	48
4.3.3	Dritte Phase: Mit professioneller Vorqualifizierung Ressourcen optimal einsetzen	52
4.3.4	Vierte Phase: Mit Vorabschluss Online-Beratung zum Auftrag hinführen	54
4.3.5	Fünfte Phase: Lösungsmöglichkeiten mit Topfolien präsentieren.	56
4.3.6	Sechste Phase: Einwände mit Profi-Methoden bearbeiten	59
4.3.7	Siebte Phase: Abschluss, Weiterempfehlungen und Referenzen – Feedbackformular nutzen.	62
4.3.8	Achte Phase: Die Verabschiedung – auch der letzte Eindruck ist entscheidend	65
4.3.9	Neunte Phase: Bei der Nachbereitung (After Sales) immer wieder neue Impulse setzen.	68
4.3.10	Zehnte Phase: Cross Selling mit Webinaren	71
4.3.11	Führen Sie einen Kompetenz-Check durch.	72
	Literatur	73
5	Schritt 4: Nutzen Sie für Ihre professionelle Video- und Online-Beratung einen detaillierten Gesprächsleitfaden	75
5.1	Das Beispiel „Baufinanzierung“	75
5.2	Der Gesprächsverlauf einer Beratung zum Thema „Baufinanzierung“	77

6	Schritt 5: Internetmarketing – entfalten Sie durch Top-Inhalte auf Ihrer Internetseite eine unwiderstehliche Sogwirkung	93
6.1	Ihre Internetseite als Kundenkontaktbörse	93
6.2	Mit Qualitätsinhalten Expertenstatus aufbauen und belegen	96
6.2.1	Mit Insider-Wissen Kunden überzeugen: „Erst geben, dann nehmen“	96
6.2.2	Das Video als Transportmittel Ihres Wissens	97
	Literatur	102
7	Schritt 6: Netzwerkmarketing – wie Sie bei den Suchmaschinen ganz oben landen	103
7.1	Nutzen Sie die Suchmaschinen für Ihre Ziele.	103
7.1.1	Maßnahme 1: Umdenken – der Kunde muss SIE finden.	104
7.1.2	Maßnahme 2: Nochmals umdenken – beschreiben Sie Ihre Dienstleistungen mit guten Texten.	105
7.1.3	Maßnahme 3: Legen Sie die richtigen Nischensuchbegriffe fest	106
7.1.4	Maßnahme 4: Analysieren Sie die Konkurrenzsituation im Detail	108
7.1.5	Maßnahme 5: Verfassen Sie SUMO-Artikel	109
7.2	Informieren Sie sich über Maßnahmen zur Offpage-Optimierung	112
8	Schritt 7: Richten Sie Ihr Online-Büro als Wohlfühlzone ein.	115
8.1	Sorgen Sie für eine freundliche Atmosphäre	115
8.2	Online-Beratung: PC, Telefon, Headset, Eingabestift, Webcam und Co	117
8.3	Vermeiden Sie die absoluten Don'ts bei der Video- und Online-Beratung.	119
8.4	Dramaturgie: Spannend wie ein Tatort-Krimi.	120
8.5	Fix und flott zur eigenen Experten-Homepage	120
9	Zukunftsthema Video- und Online-Beratung.	125
9.1	Kommen Sie ins Handeln: Ihre ersten Umsetzungsschritte	125
9.2	Prüfen Sie, ob Sie Unterstützung benötigen	127
9.3	Die Zukunft hat schon begonnen – ein Ausblick	127
9.4	Video- und Onlineberatung lässt sich in jeder Branche einsetzen	128

9.5	Video- und Online-Beratung in Unternehmen	129
9.5.1	Einsatzmöglichkeiten im unternehmerischen Bereich	131
9.5.2	Unternehmensinterne Kommunikation verbessern	132
Weiterführende Literatur.		133
Stichwortverzeichnis.		135

Online beraten und verkaufen

So führen Sie Kunden persönlich durch den
Kaufprozess im Internet

Hönle, J.H.

2017, XVIII, 137 S. 27 Abb. Book + eBook., Hardcover

ISBN: 978-3-658-04841-9