

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	7
1. Die Geheimnisse der Telefonprofis – Beziehungsaufbau am Telefon	9
1.1 Ihre Einstellung am Telefon	9
1.2 Körpersprache und Stimme und ihre Auswirkung auf unsere Telefonate	16
1.3 Gesprächseinstieg/Begrüßung	22
1.4 Bedarf erheben	25
1.5 Fragearten	27
1.6 Aktiv zuhören	31
1.7 Gesprächsausstieg und Verabschiedung	35
1.8 Nachbearbeitung	36
2. Bei Anruf Auftrag	37
2.1 Aktiver Telefonverkauf – Outbound	37
2.2 Vorbereitung	37
2.3 Einstellung	38
2.4 Die erste Hürde, die es zu überwinden gilt	40
2.5 Gesprächseinstieg und Interesse wecken	45
2.6 Bedarfserhebung	50
2.7 Die Präsentation am Telefon	52
2.8 Einwandbehandlung	55
2.9 Kaufsignale erkennen und abschließen	61
2.10 Der Preis	63
2.11 Die WWW-Schleife	65
2.12 Abschluss	66
2.13 Ziel und Subziel	69
2.14 Mit Absagen professionell umgehen	70
2.15 Gesprächsausstieg	71
2.16 Angebote nachtelefonieren	71
3. Terminturbo – Termine legen am Telefon	75
3.1 Vorbereitung	75
3.2 Einstellung	76
3.3 Gesprächseinstieg und Interesse wecken	77

Inhaltsverzeichnis

3.4 Einwände	79
3.5 Der Abschluss	80
3.6 Gesprächsausstieg	81
4. Zusatzverkauf – Cross-Selling und Up-Selling Inbound	83
4.1 Cross-Selling und Up-Selling – wo liegt der Unterschied?	83
4.2 Beratungsgespräch/Inbound-Gespräch	85
5. Reklamationen, Beschwerden und herausfordernde Telefonate	91
5.1 Unterschied zwischen Reklamation und Beschwerde	91
5.2 Die richtige Einstellung	91
5.3 Der Emotionsverlauf	93
5.4 Umgang mit reklamierenden Kunden	97
5.5 Die sieben Schritte der Reklamation	99
5.6 Umgang mit Beschwerden auf Social Media	103
6. Spezialteil für Telefonprofis	107
6.1 Professionelle Absagen	107
6.2 Formulierungen	108
6.3 E-Mailverkehr	116
6.4 Wahrnehmung vs. Interpretation	117
6.5 Der optimale Arbeitsplatz für Telefonprofis	119
6.6 Motivationstipps	120
6.7 Psychohygiene für herausfordernde Telefonate	123
6.8 Resilienz – was ist damit gemeint?	126
6.9 Wie kann man die eigene Resilienz stärken?	129
6.10 Geschafft!	131
Literaturverzeichnis	135