

Inhalt

Vorwort	6
1. Sich einstimmen	9
Erfolg ist Einstellungssache	10
Mentale Gesprächseinstimmung	12
Positive Stimmung wiedererlangen	14
Eine sympathische Stimme ist trainierbar	19
Finden Sie Ihren Atemtyp	24
Planung und Organisation	26
2. Professionelle Gesprächsvorbereitung	29
Informieren Sie sich	30
Seien Sie Experte auf Ihrem Gebiet	32
Ihre individuelle Telefonstory	34
Ein guter Start für Ihr Telefonat	36
3. Telefonsprache	43
Durch Zauber-Worte die Stimmung positiv beeinflussen	44
Kundenorientierte Sprache	47
Die richtige Fragetechnik für zielorientierte Telefonate	49
Sinnvolles Schweigen	55
Argumente optimal präsentieren	57

4. Zum Kauf bewegen und abschließen	61
Den Nutzen herausstellen	62
Professionelle Einwandbehandlung	64
Kaufsignale erkennen	68
Abschlussvoraussetzungen	69
Abschluss	70
5. Telefonate professionell beenden	75
Zusammenfassung und konkrete Vereinbarung	76
Entscheidungsrechtfertigung	78
Verabschiedung	80
Nachbereitung	81
Fast Reader	88
Die Autorin	94
Weiterführende Literatur	95
Register	96