

# Inhalt

<b>Vorwort</b> .....	5
<b>1. Bedeutung der Akquise</b> .....	11
Kundengruppen .....	14
1. Teilgruppe: die so genannten Zuläufer oder Jasager .....	14
2. Teilgruppe: die rigorosen Neinsager .....	15
3. Teilgruppe: die beeinflussbaren Kontakte .....	16
<b>2. Die vier Erfolgsfaktoren für eine professionelle Telefonakquise</b> .....	18
Erfolgsfaktor 1: Die positive Grundeinstellung .....	18
Erfolgsfaktor 2: Identifikation mit der eigenen Tätigkeit .....	23
Erfolgsfaktor 3: Klare Strategien am Telefon .....	26
Kaltakquise .....	27
Mailingaktion .....	28
Nachfassen von Angeboten .....	30
Empfehlungsmarketing .....	30
Servicecalls .....	32
Erfolgsfaktor 4: Verkäuferische Fähigkeit .....	33
<b>3. Je mehr Kontakte um so mehr Kontrakte</b> .....	40
Das Gesetz der Zahl .....	40
Höfliche Hartnäckigkeit hilft .....	43
<b>4. Phasen eines aktiven Telefonats zur Terminvereinbarung</b> .....	50
Vorzimmerbarriere – Sekretärin .....	51
Der erste Eindruck .....	56
Begrüßung und Vorstellung .....	58
Kompetenzauslotung .....	62

<b>Professionelle Gesprächseröffnung</b> .....	<b>64</b>
<b>Der Kunde kauft nicht das Produkt, sondern den Nutzen</b> .....	<b>72</b>
<b>Grundregeln der Fragetechnik</b> .....	<b>77</b>
<b>Gesprächseröffnung mit anschließender Frage</b> .....	<b>77</b>
<b>Gesprächseröffnung für das Nachfassen von Empfehlungen</b> .....	<b>82</b>
<b>Gesprächseröffnung für die Kaltakquise</b> .....	<b>84</b>
<b>Qualifikation des Ansprechpartners</b> .....	<b>87</b>
<b>Kundenreaktionen kennen und vorbereitet sein</b> .....	<b>91</b>
<b>Unterscheidung zwischen Vorwand und Einwand</b> .....	<b>91</b>
<b>Hauptvorwand: „Kein Interesse!“</b> .....	<b>96</b>
<b>Die Bedeutung des Lobs</b> .....	<b>101</b>
<b>Die Einwandbehandlung in vier Phasen</b> .....	<b>107</b>
<b>Die wirksame Abschlussphase</b> .....	<b>116</b>
<b>Zusammenfassung und Nachmotivation</b> .....	<b>116</b>
<b>Positiver Gesprächsabschluss</b> .....	<b>117</b>
<b>Möglichkeiten zur Festigung des vereinbarten Termins</b> .....	<b>118</b>
<b>Erfolgsfaktoren der professionellen Telefonakquise von A bis Z</b> .....	<b>120</b>
<b>Der Autor</b> .....	<b>131</b>