

# 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</b>	
<b>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

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