

Inhalt

Vorwort	6
1. Sich einstimmen	8
Erfolg ist Einstellungssache	9
Mentale Gesprächseinstimmung	12
Positive Stimmung wiedererlangen	13
Eine sympathische Stimme ist trainierbar	17
Finden Sie Ihren Atemtyp	22
Planung und Organisation	23
2. Professionelle Gesprächsvorbereitung	26
Informieren Sie sich	27
Seien Sie Experte auf Ihrem Gebiet	30
Ihre individuelle Telefonstory	31
Ein guter Start für Ihr Telefonat	33
3. Telefonsprache	38
Durch Zauber-Worte die Stimmung positiv beeinflussen	39
Kundenorientierte Sprache	42
Die richtige Fragetechnik für zielorientierte Telefonate	44
Sinnvolles Schweigen	49
Argumente optimal präsentieren	51

4. Zum Kauf bewegen und abschließen	54
Den Nutzen herausstellen	55
Professionelle Einwandbehandlung	57
Kaufsignale erkennen	60
Abschlussvoraussetzungen	61
Abschluss	62
5. Telefonate professionell beenden	66
Zusammenfassung und konkrete	
Vereinbarung	67
Entscheidungsrechtfertigung	69
Verabschiedung	71
Nachbereitung	72
Die Autorin	77
Weiterführende Literatur	78
Register	79