

Inhalt

Vorwort	7
1 Verkaufsvorbereitung	9
1.1 Adressqualifizierung	10
1.2 Akquisetelefone vorbereiten	15
1.3 Organisatorische Planung	20
1.4 Vorverkauf	23
2 Kommunikationstechniken am Telefon	27
2.1 Aufbau einer positiven Beziehungsebene	28
2.2 Aktiv zuhören	38
2.3 Professionelle Gesprächsführung	39
2.4 Nützliche Verkaufsrhetorik	42
2.5 Story-Selling	47
2.6 Die richtigen Fragen stellen	49
2.7 Professionelle Einwandbehandlung	55
3 Verkaufen im Selling-Team	61
3.1 Abstimmung mit dem Außendienst	62
3.2 Telefonische Terminvereinbarung	67
3.3 Akquisekoordination	69
3.4 Angebotserstellung für Außendienst-Kunden	72
3.5 Nachverfolgung von Angeboten	75
3.6 Unterstützung des Key-Account-Managers	77
3.7 Zusammenarbeit mit der Marketingabteilung	81
3.8 Messebeteiligungen vor- und nachbereiten	91
4 Akquiseprozesse abwickeln	95
4.1 Akquisevorbereitung	96
4.2 Erstkontakt: telefonisch oder schriftlich?	103
4.3 Der zweite Kontakt	109
4.4 Angebote nachbereiten	112
4.5 Erfolgreich verhandeln am Telefon	114
4.6 Kaufhinderungsgründe beseitigen	126
4.7 Abschluss festmachen	131
4.8 Empfehlungsmanagement und Referenzen	135

5	Nach dem Kauf ist vor dem Kauf	139
5.1	Cross-Selling-Potenziale nutzen	140
5.2	After-Sales-Betreuung	143
5.3	Nachkaufchancen ergreifen	148
5.4	Kontaktpflege mit Stammkunden	151
6	Schwierige Situationen meistern	155
6.1	Mit unerfüllbaren Kundenwünschen umgehen	156
6.2	Reklamations- und Beschwerdemanagement	158
6.3	Kundenrückgewinnung	166
6.4	Umgang mit unrentablen Kunden	172
6.5	Säumige Kunden zur Kasse bitten	177
6.6	Wenn der Verkaufserfolg ausbleibt	181
6.7	Umgang mit Absagen	188
6.8	In Stress-Situationen gelassen bleiben	193
	Zusammenfassung	197
	Literatur	199
	Register	201
	Autoreninformation	205