
Inhaltsverzeichnis

1	Bedeutung der Akquise	1
	Überprüfen Sie Ihr Wissen und Ihre Kompetenzen	4
	Auswertung	5
	Kundengruppen	6
	1. Teilgruppe: Die so genannten Zuläufer oder Jasager	6
	2. Teilgruppe: Die rigorosen Neinsager	7
	3. Teilgruppe: Die beeinflussbaren Kontakte	8
2	Die vier Erfolgsfaktoren für eine professionelle Telefonakquise	11
	Erfolgsfaktor 1: Die positive Grundeinstellung	11
	Erfolgsfaktor 2: Identifikation mit der eigenen Tätigkeit	16
	Erfolgsfaktor 3: Klare Strategien am Telefon	19
	Kaltakquise	20
	Mailingaktion	21
	Spezialisierung in der Akquise	22
	Nachfassen von Angeboten	23
	Empfehlungsmarketing	23
	Servicecalls	25
	Erfolgsfaktor 4: Verkäuferische Fähigkeit	26
	Selbstbefragung: Die vier Erfolgsfaktoren – überprüfen Sie Ihre Kompetenzen	32
	Erfolgsfaktor 1: Überdenken Sie Ihre Einstellung	32
		XI

Erfolgsfaktor 2: Arbeiten Sie an Ihrem Identifikationsgrad	33
Erfolgsfaktor 3: Überprüfen Sie Ihre Telefonstrategien	34
Erfolgsfaktor 4: Bewerten Sie Ihre verkäuferischen Kompetenzen	35
3 Je mehr Kontakte, umso mehr Kontrakte	37
Das Gesetz der Zahl	38
Höfliche Hartnäckigkeit hilft	40
4 Phasen eines aktiven Telefonats zur Terminvereinbarung	49
Vorzimmerbarriere – Sekretärin	50
Übung: Machen Sie die Sekretärin Ihres Kunden zu Ihrer Verbündeten	55
Der erste Eindruck	56
Begrüßung und Vorstellung	58
Kompetenzauslotung	62
Professionelle Gesprächseröffnung	64
Der Kunde kauft nicht das Produkt, sondern den Nutzen ..	71
Übung: Trainieren Sie die „Schnitzeltechnik“	76
Grundregeln der Fragetechnik	76
Gesprächseröffnung mit anschließender Frage	77
Gesprächseröffnung für das Nachfassen von Empfehlungen	82
Gesprächseröffnung für die Kaltakquise	84
Qualifikation des Ansprechpartners	86
Kundenreaktionen kennen und vorbereitet sein	90
Unterscheidung zwischen Vorwand und Einwand	90
Hauptvorwand: „Kein Interesse!“	94
Die Bedeutung des Lobs	99
Die Einwandbehandlung in vier Phasen	105

Übung: Trainieren Sie die Vier-Phasen-Einwandbehandlung	113
Die wirksame Abschlussphase	115
Zusammenfassung und Nachmotivation	115
Positiver Gesprächsabschluss	115
Möglichkeiten zur Festigung des vereinbarten Termins	116
Zum guten Schluss: 10 Tipps zum erfolgreichen Einsatz des Akquisitionsinstruments „Telefon“	118
 5 Soziale Netzwerke flankierend zur Telefonakquise	 123
 6 Power-Teams gründen: Die Telefonparty als Event	 127
 7 Erfolgsfaktoren der professionellen Telefonakquise von A bis Z	 131
 Der Autor	 141
 Sachverzeichnis	 143