

Inhalt

Was Sie in diesem Buch lesen werden 9

Vielen Dank! 11

Ins kalte Wasser: Einführung 13

- Wachstumshebel Kundenpotenziale 13
- So etwas kann Spaß machen? 17
- Wieso kaufen Kunden ausgerechnet mein Produkt? 19
- Sind Sie ein Held? 21
- Authentizität 24
- Was machen Sie eigentlich? 27
- Machen Sie Ihre Hausaufgaben! 28

Das Gespräch 33

- Gesprächsphasen 33
- Vor dem Kontakt: Vorbereitung 35
- Eröffnung 40
- Infophase 62
- Nutzenargumentation 99
- Abschluss 104
- Ihr Erfolgsskript 113

Mentale Vorbereitung 115

- Es will Ihnen keiner was! 115
- Nicht warten, springen! 119
- Der Wille zum Abheben 123

Denken Sie jetzt nicht an Sex!	126
Von der Pflicht zum Spaß	128
Kalkulierbare Kotzbrocken	130
Mein liebes Nein	132
Das Wurschtometer und andere Stresskiller	133
Wecken Sie den Caruso in sich!	137
Jetzt ist Zeit	143
Das auch noch?	143
Das Meer der Aktivitäten teilen	144
Arbeitsalltag konkret	149
Die anderen lassen mich nicht!	151
Die Organisation der Kaltakquise	155
Schritte zum Eisbrechen	155
Beschluss	157
Zielgruppen	158
Adressen	160
Einstellung auf die Aufgabe	162
Zeiteinsatz managen	162
Erfolgsfaktoren	166
Infrastruktur	167
Qualifizierung	168
Einfach mal anrufen	169
Auswertung	169
Testlauf	170
Der Feldzug wird geplant – Kapazität	171
Erfolgsmessung	171
Lernen vom Kunden	172
Permanenter Verbesserungsprozess	173

Alternativen zum Telefon 175

- Hit and run 175
- Mailings und Onlinevermarktung 176
- Einsatz von Mittlern 179
- Empfehlungsmarketing 180
- Golf spielen 182

Check it! 185

- Checkliste Nr. 1: Was können Sie für Ihren Kunden tun? 188
- Checkliste Nr. 2: Was sollten Sie über Ihren Kunden wissen? 190
- Checkliste Nr. 3: Gesprächsphasen 191
- Checkliste Nr. 4: Meine Zielsetzung 192
- Checkliste Nr. 5: Wohlgeformte Zielformulierung 193
- Checkliste Nr. 6: Qualifizierungskriterien 194
- Checkliste Nr. 7: Wirksamkeit Einstieg 195
- Checkliste Nr. 8: Wie oft verwende ich bestimmte Wörter? 197
- Checkliste Nr. 9: Fine-Tuning Sprache 198
- Checkliste Nr. 10: Einwandbehandlung 199
- Checkliste Nr. 11: Verteilung Fragetypen 200
- Checkliste Nr. 12: Mein Kunde – Das Profil 201
- Checkliste Nr. 13: Mein Telefonskript 202
- Checkliste Nr. 14: Punktekarte Klar!-Spiel 203
- Checkliste Nr. 15: Kalkulierbare Neins 204
- Checkliste Nr. 16: Aufgabenliste 205
- Checkliste Nr. 17: Wochenplanung 206
- Checkliste Nr. 18: Auswertung Testlauf 208
- Checkliste Nr. 19: Meine Stärken und Schwächen 209

Das 20-Wochen-Lernprogramm 211

Literaturverzeichnis 233

Index 235