

Inhaltsverzeichnis

1 Die richtigen Rahmenbedingungen für einen erfolgreichen Vertrieb in Ihrem Unternehmen	1
1.1 Vertriebsstrategische Schritte in der Personaldienstleistung	1
1.1.1 Strategie und Vertriebsausrichtung definieren	1
1.1.2 Kunden- und Mitarbeiterstruktur festlegen	3
1.1.3 Ihre Marke und deren Außenwirkung	4
1.2 Effektive Vertriebsstrukturen und Organisationsformen in der Zeitarbeit	5
1.3 Sicherung der Qualität der vertrieblichen Aktionen	5
2 Die Vertriebsgrundlagen – der Schlüssel zum Erfolg	11
2.1 Was zeichnet ein Vertriebstalent aus?	12
2.2 Vertriebsvorbereitung	13
2.2.1 Der richtige Zeitpunkt für die Akquise	14
2.2.2 Voraussetzungen für einen erfolgreichen Vertriebstag	15
2.3 Kaufmotive	17
2.3.1 Warum kaufen Kunden?	17
2.3.2 Was sind Kaufmotive?	18
2.4 Das Telefonieren: Strategische Tipps	23
2.4.1 Recherchegespräche	24
2.4.2 Das Akquisegespräch	28
2.5 Kontaktkettendenken	35
2.6 Fragen als Mittel zur Informationsgewinnung und Verhandlungsführung	36
2.6.1 Offene Fragen	41

2.6.2	Geschlossene Fragen	44
2.6.3	Alternativfragen	45
2.7	Klassische Einwände in der Personaldienstleistung	46
2.8	Kaufsignale rechtzeitig erkennen und kompetent reagieren	50
2.9	Aktives Zuhören und Reagieren.....	53
2.9.1	Fähigkeiten eines guten Zuhörers.....	53
2.9.2	Grenzen erkennen und richtiges Schweigen.....	54
2.10	Die richtige Argumentation	55
2.10.1	Merkmale	56
2.10.2	Merkmal – Vorteil – Nutzen	57
2.11	Abschlussvereinbarungen.....	62
2.11.1	Rückversicherung	62
2.11.2	Professionelle und faire Abschlussvereinbarungen	63
2.12	Vertriebsnachbereitung.....	65
	Literatur.....	67
3	Verdoppelung der Umsätze zum Nulltarif	69
3.1	Optimierte Auftragsannahme in der Zeitarbeit	70
3.1.1	Wer sind die richtigen Ansprechpartner?	70
3.1.2	Was außer dem Stellenprofil ist noch wichtig?.....	73
3.1.3	Effizienzsteigerung durch optimiertes Anfrage- bzw. Auftragsverhalten	76
3.2	Kurze Reaktionszeiten durch ein professionelles Bewerbermanagement	78
3.2.1	Professionelle Angebotsgestaltung und marketingwirksame Mitarbeiterprofile	80
3.2.2	Kunden- und vertriebsorientierte Angebotsgestaltung.....	80
3.2.3	Marketingwirksame Kandidatenempfehlung	81
3.3	Professionelles Nachfassen von Angeboten und Unterlagen.....	85
4	Preisverhandlung	93
4.1	Gründe für Preiseinwände	97
4.2	Preisverhandlungen vorbeugen	98
4.3	Preise selbstbewusst verhandeln	101
5	Neue Wege in der Akquisition für Personaldienstleister – seriös und kompetent.....	105
5.1	Strategische Neukundengewinnung mit dem „6-in-8-Konzept“	106
5.1.1	Grundgedanken zur Neukundenstrategie	107

5.1.2	Die Idee „6 in 8“	111
5.1.3	Referenzen am Telefon einholen	113
5.1.4	Auf Stellenanzeigen antworten	116
5.1.5	Kaltbesuche und Besuche mit telefonischer Vorankündigung	118
5.1.6	Arbeitsplatzbesichtigungen	119
5.1.7	Nachfassbriefe/-E-Mails	119
5.1.8	Umsetzung in die Praxis	122
5.2	Aktive Platzierung von Bewerbern und Mitarbeitern	126
5.2.1	Der Quick-Check	128
5.2.2	Telefonskript für die aktive Platzierung „live“	131
5.2.3	Ziele und positive Effekte der aktiven Platzierung	133
5.3	Bewerbermanagement	133
5.3.1	Profil versus Kandidatenempfehlung	134
5.3.2	Bewerberkartei versus EDV-Erfassung	135
5.3.3	Bewerbungsunterlagen	137
5.3.4	Das Bewerbungsgespräch und die Kommunikation	137
5.3.5	Stornierte Aufträge als Vertriebschance	143
5.3.6	Anregungen in diesem Zusammenhang	144
	Literatur	150
6	Effektive Präsentationstechniken bei Neukunden	151
6.1	Die Planung	151
6.2	Der persönliche Vortragsstil	152
7	Weitere Akquisemöglichkeiten	155
7.1	Aktives Empfehlungsmarketing	155
7.2	Empfehlungsmarketing verstärkt durch Social Media	157
7.3	Weitere Akquisetipps aus der Praxis	158
8	Der Wandel in der Zeitarbeit	161
8.1	Die richtige Kommunikation	161
8.2	Die AÜG-Reform: Gute Vorbereitung ist Pflicht	164
9	„Ich bin nur ein Recruiter, kein Vertriebler.“	165
10	Was nun – die Kunst, ein guter Verkäufer im Personalwesen zu sein	169