

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Einleitung: Video- und Online-Beratung und Online-Verkauf als Zukunftschance .....</b>	1
1.1 Zukunftschance Video- und Online-Beratung.....	2
1.2 Warum Sie Video-Online-Beratungskompetenz aufbauen sollten .....	4
1.3 Wie Sie in sieben Schritten Video-Online-Beratungskompetenz aufbauen .....	8
Literatur .....	9
<b>2 Schritt 1: Video- und Online-Beratung – Holen Sie den Kunden dort ab, wo er ist: im Internet .....</b>	11
2.1 Die Video- und Online-Beratung als Antwort auf den gesellschaftlichen Wandel .....	11
2.1.1 Der Cocooning-Effekt.....	12
2.1.2 Der Kunde im Internet.....	15
2.2 Die Ablaufsystematik der Video- und Online-Beratung .....	19
<b>3 Schritt 2: Vermeiden Sie die fünf Todsünden bei der Video- und Online-Beratung .....</b>	23
3.1 Todstunde 1: Fehlende Positionierung – ohne klare Positionierung gehen Sie im Netz verloren .....	23
3.2 Todstunde 2: Beratung pur – Online-Beratungskompetenz allein genügt nicht.....	26
3.3 Todstunde 3: Reiner Produktverkauf – emotionalisieren Sie Ihre Online-Beratung .....	28
3.3.1 Haptische emotionale Erlebnisse anstoßen.....	29
3.3.2 Die Grundbedürfnisse des Menschen beachten .....	31

3.3.3	Den Kundentyp erkennen .....	33
3.4	Todstunde 4: Technik unterschätzt – bauen Sie ein Basiswissen auf .....	35
3.5	Todstunde 5: Tohuwabohu bei der Umsetzung – setzen Sie die richtigen Prioritäten.....	36
	Literatur .....	38
<b>4</b>	<b>Schritt 3: Führen Sie das persönliche Video- und Online-Beratungsgespräch von Mensch zu Mensch .....</b>	<b>39</b>
4.1	„Sind Sie gerade online?“ .....	39
4.2	Beratungsgespräch auf Augenhöhe: die zehn Phasen des Video- und Online-Beratungsgesprächs .....	42
4.3	Struktur und Phasen der Video- und Online-Beratung .....	43
4.3.1	Erste Phase: Kennenlernen, Begrüßung und Vorstellung auf allen Sinnesebenen .....	45
4.3.2	Zweite Phase: Interesse wecken und Bedarf oder Problem lasergenau feststellen .....	48
4.3.3	Dritte Phase: Mit professioneller Vorqualifizierung Ressourcen optimal einsetzen .....	52
4.3.4	Vierte Phase: Mit Vorabschluss Online-Beratung zum Auftrag hinführen .....	54
4.3.5	Fünfte Phase: Lösungsmöglichkeiten mit Topfolien präsentieren .....	56
4.3.6	Sechste Phase: Einwände mit Profi-Methoden bearbeiten .....	59
4.3.7	Siebte Phase: Abschluss, Weiterempfehlungen und Referenzen – Feedbackformular nutzen .....	62
4.3.8	Achte Phase: Die Verabschiedung – auch der letzte Eindruck ist entscheidend .....	65
4.3.9	Neunte Phase: Bei der Nachbereitung (After Sales) immer wieder neue Impulse setzen .....	68
4.3.10	Zehnte Phase: Cross Selling mit Webinaren .....	71
4.3.11	Führen Sie einen Kompetenz-Check durch .....	72
	Literatur .....	73
<b>5</b>	<b>Schritt 4: Nutzen Sie für Ihre professionelle Video- und Online-Beratung einen detaillierten Gesprächsleitfaden .....</b>	<b>75</b>
5.1	Das Beispiel „Baufinanzierung“ .....	75
5.2	Der Gesprächsverlauf einer Beratung zum Thema „Baufinanzierung“ .....	77

---

<b>6 Schritt 5: Internetmarketing – entfalten Sie durch Top-Inhalte auf Ihrer Internetseite eine unwiderstehliche Sogwirkung . . . . .</b>	93
6.1 Ihre Internetseite als Kundenkontaktbörse . . . . .	93
6.2 Mit Qualitätsinhalten Expertenstatus aufbauen und belegen . . . . .	96
6.2.1 Mit Insider-Wissen Kunden überzeugen: „Erst geben, dann nehmen“ . . . . .	96
6.2.2 Das Video als Transportmittel Ihres Wissens . . . . .	97
Literatur . . . . .	102
<b>7 Schritt 6: Netzwerkmarketing – wie Sie bei den Suchmaschinen ganz oben landen . . . . .</b>	103
7.1 Nutzen Sie die Suchmaschinen für Ihre Ziele . . . . .	103
7.1.1 Maßnahme 1: Umdenken – der Kunde muss SIE finden . . . . .	104
7.1.2 Maßnahme 2: Nochmals umdenken – beschreiben Sie Ihre Dienstleistungen mit guten Texten . . . . .	105
7.1.3 Maßnahme 3: Legen Sie die richtigen Nischensuchbegriffe fest . . . . .	106
7.1.4 Maßnahme 4: Analysieren Sie die Konkurrenzsituation im Detail . . . . .	108
7.1.5 Maßnahme 5: Verfassen Sie SUMO-Artikel . . . . .	109
7.2 Informieren Sie sich über Maßnahmen zur Offpage-Optimierung . . . . .	112
<b>8 Schritt 7: Richten Sie Ihr Online-Büro als Wohlfühlzone ein . . . . .</b>	115
8.1 Sorgen Sie für eine freundliche Atmosphäre . . . . .	115
8.2 Online-Beratung: PC, Telefon, Headset, Eingabestift, Webcam und Co . . . . .	117
8.3 Vermeiden Sie die absoluten Don'ts bei der Video- und Online-Beratung . . . . .	119
8.4 Dramaturgie: Spannend wie ein Tatort-Krimi . . . . .	120
8.5 Fix und flott zur eigenen Experten-Homepage . . . . .	120
<b>9 Zukunftsthema Video- und Online-Beratung . . . . .</b>	125
9.1 Kommen Sie ins Handeln: Ihre ersten Umsetzungsschritte . . . . .	125
9.2 Prüfen Sie, ob Sie Unterstützung benötigen . . . . .	127
9.3 Die Zukunft hat schon begonnen – ein Ausblick . . . . .	127
9.4 Video- und Onlineberatung lässt sich in jeder Branche einsetzen . . . . .	128

9.5 Video- und Online-Beratung in Unternehmen . . . . .	129
9.5.1 Einsatzmöglichkeiten im unternehmerischen Bereich . . . . .	131
9.5.2 Unternehmensinterne Kommunikation verbessern . . . . .	132
<b>Weiterführende Literatur. . . . .</b>	<b>133</b>
<b>Stichwortverzeichnis. . . . .</b>	<b>135</b>