

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung: Video- und Online-Beratung und Online-Verkauf als Zukunftschance	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
2	Schritt 1: Video- und Online-Beratung – Holen Sie den Kunden dort ab, wo er ist: im Internet	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
3	Schritt 2: Vermeiden Sie die fünf Todsünden bei der Video- und Online-Beratung	23
3.1	Todsünde 1: Fehlende Positionierung – ohne klare Positionierung gehen Sie im Netz verloren	23
3.2	Todsünde 2: Beratung pur – Online-Beratungskompetenz allein genügt nicht	26
3.3	Todsünde 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

XIII

3.3.3	Den Kundentyp erkennen	33
3.4	Todsünde 4: Technik unterschätzt – bauen Sie ein Basiswissen auf	35
3.5	Todsünde 5: Tohuwabohu bei der Umsetzung – setzen Sie die richtigen Prioritäten.	36
	Literatur	38
4	Schritt 3: Führen Sie das persönliche Video- und Online-Beratungsgespräch von Mensch zu Mensch	39
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
5	Schritt 4: Nutzen Sie für Ihre professionelle Video- und Online-Beratung einen detaillierten Gesprächsleitfaden	75
5.1	Das Beispiel „Baufinanzierung“	75
5.2	Der Gesprächsverlauf einer Beratung zum Thema „Baufinanzierung“	77

6	Schritt 5: Internetmarketing – entfalten Sie durch Top-Inhalte auf Ihrer Internetseite eine unwiderstehliche Sogwirkung	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
7	Schritt 6: Netzwerkmarketing – wie Sie bei den Suchmaschinen ganz oben landen	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
8	Schritt 7: Richten Sie Ihr Online-Büro als Wohlfühlzone ein.	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
9	Zukunftsthema Video- und Online-Beratung.	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
Weiterführende Literatur.		133
Stichwortverzeichnis.		135