

Inhaltsverzeichnis

Vorwort 9

1. TQS – Akquisitionsmanagement 17

Direkte und indirekte Akquisition 17

Medienmarketing 19

Telefonmarketing 30

Relationship-Marketing – Empfehlungsmarketing
auf hohem Niveau 54

Erstgespräche bei potenziellen Neukunden 59

2. TQS – Anfragemanagement 63

Der richtige Ansatz 63

Vorangebotsgespräche 66

Vertriebliche Fragen 69

Checkliste Vorangebotsgespräch 74

Prioritätenbestimmung 77

Kritische Situationen im Vorangebotsgespräch 81

3. TQS – Angebotsgestaltung 91

Die häufigsten Gestaltungsfehler 91

Grundregeln der Angebotsgestaltung 94

Alternativangebote entwickeln 104

4. TQS – Angebotsverfolgungsmanagement 108

- Sinn und Notwendigkeit der Angebotsverfolgung **108**
- Optimale Vorbereitung auf die Angebotsverfolgung **112**
- Richtiges Nachfassen **114**
- Wenn der Kunde den Verkäufer vertröstet oder Einwände vorbringt **116**
- Der TQS-SalesCoach **139**
- Eigenorganisation in der Angebotsverfolgung **141**

5. TQS – Preisverhandlungsstrategie 144

- Warum der Kunde einen Nachlass will **145**
- Richtig auf Preiseinwände reagieren **147**
- Kombinationsmöglichkeiten in Preisverhandlungen **194**

6. Die TQS-Vertriebsprozess-Optimierung in der Praxis 204

- Die TQS-Vertriebsanalyse **205**
- TQS-Vertriebsseminare **207**
- TQS-Praxistage **211**
- TQS-SalesTools* und TQS-Prozessbeschreibung **211**
- Der TQS-Vertriebskompetenz-Test **212**
- TQS und leistungsorientierte Vergütung im Vertrieb **214**

7. Die TQS-Trainerakademie 216

8. Die Software TQS-Coup 218

9. TQS in der Praxis – Erfolgsbeispiele von Unternehmen	221
EWM Hightec Welding GmbH:	
Dank TQS Umsatzwachstum im zweistelligen Bereich	221
Messe Westfalenhallen Dortmund GmbH:	
»Wir mussten das aktive Verkaufen lernen«	227
Expo Display Service GmbH:	
TQS als Nonplusultra im Vertrieb	232
ART-Gruppe /ART Antriebs- und Regeltechnik GmbH:	
TQS für ein ganz besonderes Vertriebskonzept	237
Schaa GmbH: »Ohne TQS wäre der Blindflug weitergegangen«	244
MVC Mobile VideoCommunication GmbH:	
Eine völlig neue Situation des Verkaufens	250
Tirolia Spedition GmbH: »In jeder Phase des Vertriebsprozesses wollen wir uns vom Wettbewerb abheben«	256
dhp:i – Dr. Hesse und Partner Ingenieure: Aktiver und systematischer Vertrieb als Wettbewerbsvorteil	261
ABB Automation GmbH: »Ziel ist, dass sich der Kunde in unserem Angebot wiederfindet«	267
Stricker GmbH & Co. KG: Mit TQS schneller als der Wettbewerb wachsen	273
Nachwort	279
Über die Autoren	282
Die TQS-SalesTools auf der CD-ROM	284
Stichwortverzeichnis	286