

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
1 Das Wichtigste in Kürze	11
1.1 Vorteile des Telefons	11
1.2 Das Telefon als Instrument zur Neukundengewinnung	14
1.3 Wodurch wirkt ein Verkäufer am Telefon?	15
1.4 Dos und Don'ts in der Kommunikation	16
2 Die zehn Stufen zum Telefonprofi	19
2.1 Stufe 1: Unentbehrliche Hilfsmittel für die Telefonakquise	19
2.2 Stufe 2: Vorbereitung und Adressqualifizierung ..	33
2.3 Stufe 3: Der Sprung ins kalte Wasser mit Live-Workshops	40
2.4 Stufe 4: Der professionelle Gesprächsleitfaden ..	47
2.5 Stufe 5: Richtig fragen und zuhören am Telefon ..	83
2.6 Stufe 6: Hindernisse aus dem Weg räumen	91
2.7 Stufe 7: Souveräne Einwandbehandlung	101
2.8 Stufe 8: Am Telefon zum Abschluss kommen	123
2.9 Stufe 9: Die Terminqualifizierung	134
2.10 Stufe 10: „Telefonpartys“ und Verfeinerung der Telefontechnik	138

3 Die Schatztruhe für den Verkaufsleiter:	
Checklisten am Telefon	141
3.1 Checkliste Vorbereitung von Akquisetelefonaten.	142
3.2 Checkliste Telefonstatistik	143
3.3 Checkliste Bedarfsanalyse	144
3.4 Checkliste Gesprächseröffnung „Neukunde“	146
3.5 Checkliste Gesprächseröffnung „Empfehlungskunde“	147
3.6 Checkliste Gesprächseröffnung „ehemaliger Kunde“	148
3.7 Checkliste Telefonnotiz für eingehende Anrufe ..	149
3.8 Checkliste Zusatzverkauf	150
3.9 Checkliste Grundschema Einwandbehandlung ..	151
3.10 Checkliste Buchstabieralphabet	152
3.11 Checkliste „Zwölf gute Gründe, bei uns zu kaufen“	154
3.12 Checkliste Mitarbeiter-Motivation	155
4 Rechtliche Einschränkungen bei der Telefonakquise ..	159
4.1 Grundsätzliche Hinweise	159
4.2 Werbeanrufe bei privaten Endverbrauchern	160
4.3 Werbeanrufe bei Unternehmen	161
4.4 Rechtsfolgen bei Verstößen gegen das UWG	162
Glossar	165
Literatur	173
Der Autor	175