

**Auf ein Wort 009**

**Kapitel 01 Telefonverkauf heute**

- Telefonverkauf im Zeitalter des Internets **011**
- Telefonverkauf contra Außendienst? **013**
- 7 Tipps für Ihre telefonische Erreichbarkeit **015**
- Der ideale Arbeitsplatz für Telefonverkäufer **016**
- 7 Tipps für den optimalen Telesales-Platz **017**

**Kapitel 02 Den Erfolg selbst bestimmen**

- Checkliste I: Einstellung zum Telefonverkauf **018**
- So telefonieren Sie (sich) erfolgreich **023**
- 7 Tipps für den »richtigen Ton« **025**
- Telefon-»Knigge« für den Profi-Verkäufer **027**

**Kapitel 03 Erfolgsstufen**

- Der schlaue Einstieg **029**
- »Kaltakquise« bedarf besonderer Vorbereitung **031**
- 10 Tipps für Etappenziel-Gespräche **033**
- Telefonleitfaden: Dynamisch und individuell **035**
- Professionelle Vor- und Nachbereitung **037**
- Die sieben Erfolgsstufen im Telefonat **038**

**Kapitel 04 Vorbereitung**

- 12 Tipps für die professionelle Vorbereitung **045**
- 5 Faktoren für Ihre Glaubwürdigkeit **046**

**Kapitel 05 Zauber-Sprache**

- »Zauber-Worte« und Anti-Worte **047**
- Muster I: »Zauber-Worte und -Formulierungen« **048**
- Sympathieträger im Gespräch **053**
- Muster II: Ich-, Sie-, Wir-Botschaften **058**

**Kapitel 06 Positiver Gesprächseinstieg**

- Türöffnen in 30 Sekunden **060**
- Muster III: Begrüßungssatz **061**
- 6 Tipps für die professionelle Begrüßung **062**
- Der konkrete »Satz zur Sache« **064**
- Muster IV: Der Satz zur Sache **065**
- Die qualifizierte Eingangsfrage **068**
- Muster V: Die qualifizierte Eingangsfrage **069**
- Telefonzentrale und Sekretariat als Türöffner **071**
- So werden Sie weitervermittelt **072**

**Kapitel 07 Benefitanalyse**

- Als Profi beweisen **074**
- Muster VI: Die wichtigsten Fragetypen **076**

**Kapitel 08 Nutzenargumentation**

- Nutzenargumente sorgfältig einsetzen **082**
- Der Telefon-Sales-Burger **086**
- Die Drei-Schritt-Profi-Argumentationskette **088**
- Muster VII: Drei-Schritt-Profi-Argumentationskette **089**
- Die N-P-N-N-Strategie **091**

**Kapitel 09 Einwandbehandlung**

- Einwände professionell aufgreifen **092**
- Einwand oder Vorwand? **096**
- Muster VIII: Der Umgang mit Vor- und Einwänden **097**
- Seine Einwände – Ihre Glaubensmuster **099**

**Kapitel 10 Zielvereinbarung**

- Wie Sie Kaufsignale des Kunden erkennen **102**
- Der Vorverkaufsabschluss **106**
- Die Terminvereinbarungsfrage **108**
- Versand von schriftlichen Unterlagen **109**

**Kapitel 11 Benefit Sales**

Profi oder »Fast-Phone-Seller«? 110

Qualifiziertes Empfehlungsmarketing 114

**Kapitel 12 Sicherer Gesprächsabschluss**

So bleiben Sie dem Kunden positiv präsent 117

4 Tipps für den Gesprächsabschluss 118

**Kapitel 13 Nachbereitung**

Muster IX: Tägliche Telefon-Erfolgsstatistik 124

**Stichwortverzeichnis 126**