

Inhalt

Vorwort	7
1 Telefonieren damals und heute	8
Das hätte Alexander Graham Bell nie gedacht: das Telefon und seine Erfolgsgeschichte	8
Was Kunden erwarten – Telefonieren heute	10
2 Besser telefonieren – warum?	12
Selbsttest Inbound (reaktives Telefonieren)	12
Selbsttest Outbound (aktives Telefonieren)	15
Was ist anders am Telefon? Begründungen für Belächeltes!	18
Was hat „Singen“ eigentlich mit Telefonieren zu tun?	21
3 Kommunikation am Telefon – Standards für In- und Outbound	22
Verhaltensstandards	23
Formelle Standards	25
Rhetorische Standards – sprachliches Verhalten	30
Entspannter telefonieren mit technischen Hilfen	44
4 Inbound: Gespräche professionell entgegennehmen	46
Den Kunden Fall abschließend zufriedenstellen	47
Den Kunden weiterleiten	51
Umgang mit Beschwerden und Reklamationen	57
Datenschutz, Beraterhaftung und Co.	80
5 Outbound: Termine und Produkte am Telefon verkaufen	83
Mit System und Struktur zum Erfolg – Organisation meiner Akquise	86
Vor dem Reden Hirn einschalten: Skripte als intelligente Unterstützung	88
Fragetechniken zur Bedarfsermittlung	90
Argumentationsregeln	91
Telefonterminakquise – Ablauf und Beispiele	96
Telefonverkauf	100
Schlagfertigkeit: Umgang mit klassischen Einwänden	101
Umgang mit dem Anrufbeantworter	104
6 Cross-Selling-Ansätze erkennen und nutzen	107
Bedeutung des Telefonkontakts für die Kundenbindung	108
Die Sensibilität für den Kundenbedarf erhöhen	109
Weitere Informationen erfragen – Ansätze konkretisieren	111

7	Nachwort – Blick in die Gegenwart – Entwicklungstrends	112
8	Anhang	115
	Übungen	115
	Checklisten/Hilfen	121
	Weiterführende Informationen	124
	Stichwortverzeichnis	126