

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Einige Erfolgstipps zum Einstieg</b>	<b>4</b>
2.1	Erreichen Sie mit der 72 Stunden-Regel Ihre Ziele	4
2.2	Erfolgs- und zielorientiert lernen: Die Kompetenzstufen	5
2.2.1	Übung Kompetenzstufen	8
<b>3</b>	<b>Das kleine ABC der Kommunikation</b>	<b>10</b>
3.1	Das magische Quadrat: die vier Ebenen der Kommunikation	12
3.2	Der Kunde bestimmt, was er hören will: Missverständnisse vermeiden und Informationsverluste begrenzen	15
3.3	Die Beziehungsebene zählt: Der Eisberg in der Kommunikation	17
3.4	Die verschiedenen Sinnestypen: Sprechen Sie die Sprache Ihres Gegenübers	21
3.4.1	Übung: Erfolgreich sinnvoll kommunizieren	23
3.5	Rapport herstellen: Grundlage für erfolgreiches Kommunizieren	26
	Exkurs: NLP (Neuro – Linguistisches - Programmieren)	28
<b>4</b>	<b>Keine Angst vorm Telefon:</b> <b>Wie Sie erfolgreich telefonieren</b>	<b>31</b>
4.1	Besonderheiten und Chancen der Telefonkommunikation	32
4.2	Durch Vorbereitung zum Erfolg	35
<b>5</b>	<b>Stimme und Sprache:</b> <b>Die wichtigsten Kommunikationsmittel am Telefon</b>	<b>37</b>
5.1	Der Ton macht die Musik: Die eigene Stimme als Medium Nummer1	37

5.2	Die richtige Telefonsprache	40
5.2	Die richtige Telefonsprache	40
<b>6</b>	<b>Zuhören und Fragen: die Kunst der Gesprächsführung</b>	<b>46</b>
6.1	Wer (zuviel) spricht, erfährt nichts: Die Bedeutung des aktiven Zuhörens	47
6.2	Wer (richtig) fragt, lenkt das Gespräch: Frage-techniken am Telefon	49
<b>7</b>	<b>Verkaufen fängt beim NEIN des Kunden an:</b>	
	<b>Die Einwandbehandlung</b>	<b>56</b>
7.1	Einwände als Herausforderung und Chance begreifen	57
7.2	Wie Sie Einwände effektiv behandeln	61
<b>8</b>	<b>Der strukturierte Gesprächsaufbau:</b>	
	<b>Grundlage für erfolgreiches Telefonieren</b>	<b>67</b>
8.1	Die ersten Sekunden zählen: Die Bedeutung der Begrüßung	68
8.2	Wer sind Sie, was tun Sie und was haben Sie zu bieten? Die Situationsklärung	71
8.3	Was will der Kunde? – Die Bedarfsanalyse	72
8.4	Welchen Nutzen bietet Ihr Produkt? Die Angebotspräsentation	76
8.5	Den Abschluss perfekt machen Die konkrete Vereinbarung	83
8.6	Das gute Gefühl hinterlassen – Die Verabschiedung	84
<b>9</b>	<b>10 goldene Regeln für erfolgreiches Telefonieren</b>	<b>87</b>
<b>10</b>	<b>Checklisten</b>	<b>88</b>
<b>11</b>	<b>Quellen- und Literaturverzeichnis</b>	<b>93</b>
	<b>Der Autor</b>	<b>94</b>