

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
2	Einige Erfolgstitps zum Einstieg	4
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
3	Das kleine ABC der Kommunikation	10
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
4	Keine Angst vorm Telefon: Wie Sie erfolgreich telefonieren	31
4.1	Besonderheiten und Chancen der Telefonkommunikation	32
4.2	Durch Vorbereitung zum Erfolg	35
5	Stimme und Sprache: Die wichtigsten Kommunikationsmittel am Telefon	37
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
6	Zuhören und Fragen: die Kunst der Gesprächsführung	46
6.1	Wer (zuviel) spricht, erfährt nichts: Die Bedeutung des aktiven Zuhörens	47
6.2	Wer (richtig) fragt, lenkt das Gespräch: Fragetechniken am Telefon	49
7	Verkaufen fängt beim NEIN des Kunden an: Die Einwandbehandlung	56
7.1	Einwände als Herausforderung und Chance begreifen	57
7.2	Wie Sie Einwände effektiv behandeln	61
8	Der strukturierte Gesprächsaufbau: Grundlage für erfolgreiches Telefonieren	67
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
9	10 goldene Regeln für erfolgreiches Telefonieren	87
10	Checklisten	88
11	Quellen- und Literaturverzeichnis	93
	Der Autor	94