

Inhaltsverzeichnis

Heiß ...	13
Vorwort	15
Was Ihnen dieses Buch bringt und wie Sie damit ganz selbstverständlich lernen	16
So arbeiten Sie effektiv mit diesem Buch	17
1 Was Sie für Ihren Akquise-Erfolg unbedingt wissen sollten	19
1.1 Hallo, wer ist da? Auf beiden Seiten ist ein Mensch	19
1.2 So mach ich das (n)immer! Eigene Muster erkennen und flexibler werden	21
1.3 So macht er das (n)immer! Musterbrecher in der Kunden-Wahrnehmung	22
1.4 Hören Sie auf zu verkaufen: Stellen Sie den Kunden in den Mittelpunkt	24
1.5 Beziehungsaufbau am Telefon: gerade beim Erstkontakt	27
1.6 Hit oder Shit? Die Magie der Sprache	30
1.7 Der rote Faden im Akquise-Gespräch	35
2 Jawoll, so sind Ihre Auftragsbücher immer voll	38
2.1 Quick & Easy: So planen Sie einzelne Telefon-Aktionen	38
2.2 Die Vertriebspipeline: Planen Sie Ihr Vertriebsergebnis systematisch	41
2.3 So nutzen Sie die Vertriebspipeline in der Praxis	44
3 So geht's immer gut: Anleitung für ein glückliches Hirn	49
3.1 Ja-Kunden, Nein-Kunden, Jain-Kunden	49
3.2 Ihr Umgang mit dem „Nein“ – und warum ein „Nein“ gut ist	52
3.3 Der Erfolg sitzt zwischen den Ohren	56
3.4 Wie viel Erfolg darf's heute sein?	70
4 Start-Ziel-Sieg: Der Abschluss beginnt mit der Vorbereitung	76
4.1 An wen möchten Sie verkaufen? Erstellen Sie Ihr Ideal-Kunden-Profil	76

4.2	Ihr optimaler Ansatz in der Kundenorganisation: Den Entscheider finden	81
4.3	Die Vorab-Recherche: So viel wie nötig und so wenig wie möglich	87
4.4	Ihr optimaler Arbeitsplatz für die Telefonakquise	89
4.5	Stichwort Gesprächsleitfaden: Hilfe oder Ballast?	92
4.6	Der Brief vor dem telefonischen Erstkontakt – das Ende eines Mythos	99
4.7	Bevor Sie den Hörer in die Hand nehmen: Bitte beachten Sie noch dies!	101
5	Der Erstanruf: Vom Empfang übers Vorzimmer zum Entscheider kommen	105
5.1	Die Begrüßung	105
5.2	Die Zentrale – So bekommen Sie Namen & Durchwahl des Entscheiders	108
5.3	„Worum geht es?“ So erobern Sie das Vorzimmer	110
5.4	Special: Der Anrufbeantworter – Freund oder Feind?	120
6	Das Entscheider-Telefonat: Mit Sogwirkung Interesse wecken	123
6.1	Gesprächseinstiege nach Schema F und warum sie nicht funktionieren	123
6.2	Sogwirkung: Neue Gesprächseinstiege, die 100%ig funktionieren	124
6.3	Die Kundenergründung: Fragen sind Ihr Weg zum Ziel	136
6.4	Die TAXIS Methode in der Praxis: Überzeugen ohne argumentieren	151
6.5	Aktives Zuhören: Vom Was zum Wie	160
7	Argumentation aus Kundensicht: Den Nutzen auf den Punkt bringen	162
7.1	Sie wollen einen Termin? Dann hören Sie auf, Ihre Produkte zu verkaufen!	162
7.2	Warum Kunden kaufen und uns Termine, Anfragen und Aufträge geben	164
7.3	Verkaufen ist wie Angeln: Mit Argumentation aus Kundensicht beißt er an	166

8	„Keine Zeit“, „Kein Interesse“: So führen Sie Gespräche gekonnt weiter	175
8.1	Einwandbehandlung: Was Sie konkret beachten sollten	175
8.2	Die häufigsten Einwände und die effektivsten Techniken damit umzugehen	180
8.3	Direkte Anwendung: So funktionieren die Techniken konkret	182
9	Der Abschluss: Wie Sie den Sack zumachen	206
9.1	Sie führen, der Kunde folgt – bis zum gewünschten Ergebnis	206
9.2	So verabschieden Sie sich – und Ihr Kunde wird Wort halten	210
10	Effektive Nachbearbeitung: Im zweiten Schritt doch noch gewinnen	213
10.1	Reflektieren Sie – und steigern Sie Ihre Erfolgsquote kontinuierlich	213
10.2	Wie steht das denn da? Dokumentation Ihrer Ergebnisse	214
10.3	So versenden Sie wirkungsvolle E-Mails und Unterlagen	216
10.4	Runde 2: Nachtelefonieren und Termin bzw. Anfrage sichern!	221
10.5	Angebote nachtelefonieren: So holen Sie den Auftrag!	223
	Stichwortverzeichnis	227
	Literaturverzeichnis	229
	Über den Autor	231