

Stichwortverzeichnis

A

- Angebot, attraktives 100
- Anrufbeantworter 125
- Anrufstrategie 95
 - Praxis 57
 - Schlüsselkomponenten 45
 - Anruf vermitteln 19

B

- Bedarfsanalyse 101
- Bedarfsbestimmung 50
- Bedenken 113
 - Umgang mit 56
- Bedürfnisanalyse 45, 46, 50
- Beratungsverkauf 106
- Betonung übertreiben 35
- Beziehungsaufbau 45, 47

E

- Ehrlichkeit 96
- Eigenschaft 104
- Einfühlungsvermögen 25
- Emotionen 65
- Empathie 25

G

- Gebot des Kundendienst 117
- Geschäft abschließen 107
- Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb 49, 90
- Gesetz zur Bekämpfung unerlaubter Telefonwerbung 91
- Gespräch
 - Emotionen 65
 - Nachbereitung 78
- Gesprächsabschluss 1, 46, 53, 78
- Gesprächseinführung 45, 47
- Gesprächsführung 94

Gesprächston 95

Gesprächszusammenfassung 46, 55

H

Höflichkeit 25

I

- Inbound 49
- Intensität 39

K

- Konfrontationen vermeiden 79
- Kunde
 - Bedenken 113
 - fluchender 63, 64
 - kommunizieren mit 94
 - mit Namen anreden 26
 - schwieriger 59
- Kundendialog 2
- Kundeneinbeziehung 94, 100

L

Lautstärke 36

N

- Nachbereitung des Gesprächs 78
- Negativfilter 1, 66
- Nutzen 104
 - generieren 102
 - persönlicher 104
- Vorteile 103

O

- Opt-In 49, 90
- Opt-out 50
- Österreich 49
- Outbound 49

P

Problem 85
Problemlösen, aktives 1, 73

R

Redegeschwindigkeit 37

S

Schweiz 50
Serviceanruf 53
Situationen beherrschen 26
Sprache, positive 28

T

Technischer Support 53
Telefonat, unkontrollierbares 44
Telefonverkäufe *siehe* Verkauf
Telefonwerbung 49, 90, 91, 110
Tele-Ton 40
Tonfall 29, 95, 98
kontrollieren 97

U

Unlauterer Wettbewerb 49, 90

V

Verbot
Kundendienst 117
Verkauf 2, 48, 52, 53, 54, 55, 87, 89,
90, 94, 97, 100
Verkaufsabschluss 107, 108, 109
Verkaufsanruf 53
Verkaufsfertigkeiten 94
Verkaufsgrundlagen 89
Verständnis 25
Vertrauen aufbauen 92
Vorabschluss 110

W

Warteschleife 16
Wert generieren 102
Widerrufsrecht 110