

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