

# Inhaltsverzeichnis

<b>Stimmen zum Buch</b> .....	<b>11</b>
<b>Los geht's</b> .....	<b>15</b>
<b>Eine neue Akquise-Welt!? Oder: Vorwort zur 5., vollständig überarbeiteten Auflage</b> .	<b>17</b>
<b>Was Ihnen dieses Buch bringt</b> .....	<b>19</b>
<b>So arbeiten Sie effektiv mit diesem Buch</b> .....	<b>20</b>
<b>1 Was Sie für Ihren Akquise-Erfolg unbedingt wissen sollten</b> .....	<b>23</b>
1.1 Hallo, wer ist da? Auf beiden Seiten ist ein Mensch .....	23
1.2 So mach ich das (n)immer! Eigene Muster erkennen und flexibler werden .....	24
1.3 So macht er das (n)immer! Musterbrecher in der Kunden-Wahrnehmung .....	26
1.4 Hören Sie auf zu verkaufen: Stellen Sie den Kunden in den Mittelpunkt .....	27
1.5 Beziehungsaufbau am Telefon: gerade beim Erstkontakt .....	30
1.6 Hit oder Shit? Die Magie der Sprache .....	35
1.7 Der rote Faden im Akquise-Gespräch .....	39
<b>2 Jawoll, so sind Ihre Auftragsbücher immer voll</b> .....	<b>43</b>
2.1 Quick & Easy: So planen Sie einzelne Telefon-Aktionen .....	43
2.2 Die Vertriebspipeline: Planen Sie Ihr Vertriebsergebnis systematisch .....	46
2.3 So nutzen Sie die Vertriebspipeline in der Praxis .....	49
<b>3 So geht's immer gut: Anleitung für ein glückliches Hirn</b> .....	<b>55</b>
3.1 Ja-Kunden, Nein-Kunden, Jain-Kunden .....	55
3.2 Ihr Umgang mit dem »Nein« – und warum ein »Nein« gut ist .....	58
3.3 Der Erfolg sitzt zwischen den Ohren .....	61
3.4 Wie viel Erfolg darf's heute sein? .....	76
<b>4 Start – Ziel – Sieg: Der Abschluss beginnt mit der Vorbereitung</b> .....	<b>81</b>
4.1 An wen möchten Sie verkaufen? Erstellen Sie Ihr Ideal-Kunden-Profil .....	81
4.2 Ihr optimaler Ansatz in der Kundenorganisation: Den Entscheider finden .....	86

4.3	Die Vorab-Recherche: So viel wie nötig und so wenig wie möglich .....	92
4.4	Ihr optimaler Arbeitsplatz für die Telefonakquise .....	93
4.5	Stichwort Gesprächsleitfaden: Hilfe oder Ballast? .....	96
4.6	Das Anschreiben vor dem telefonischen Erstkontakt – das Ende eines Mythos ...	103
4.7	Bevor Sie den Hörer in die Hand nehmen: Bitte beachten Sie noch dies! .....	105
<b>5</b>	<b>Der Erstanruf: Vom Empfang übers Vorzimmer zum Entscheider kommen ....</b>	<b>109</b>
5.1	Die Begrüßung .....	109
5.2	Die Zentrale – So bekommen Sie Namen und Durchwahl des Entscheiders .....	113
5.3	»Worum geht es?« So erobern Sie das Vorzimmer .....	115
5.4	Special: Der Anrufbeantworter – Freund oder Feind? .....	126
<b>6</b>	<b>Das Entscheider-Telefonat: Mit Sogwirkung Interesse wecken .....</b>	<b>129</b>
6.1	Gesprächseinstiege nach Schema F und warum sie nicht funktionieren .....	129
6.2	Sogwirkung: neue Gesprächseinstiege, die 100%ig funktionieren .....	130
6.3	Die Kundenergründung: Fragen sind Ihr Weg zum Ziel .....	143
6.4	Die TAXIS Methode in der Praxis: Überzeugen, ohne zu argumentieren .....	157
6.5	So könnte ein Akquise-Telefonat laufen .....	165
6.6	Aktives Zuhören: Vom Was zum Wie .....	167
<b>7</b>	<b>Argumentation aus Kundensicht: Den Nutzen auf den Punkt bringen .....</b>	<b>169</b>
7.1	Sie wollen einen Termin? Dann hören Sie auf, Ihre Produkte zu verkaufen! .....	169
7.2	Warum Kunden kaufen und uns Termine, Anfragen und Aufträge geben .....	171
7.3	Verkaufen ist wie Angeln: Mit Argumentation aus Kundensicht beißt er an .....	173
<b>8</b>	<b>»Keine Zeit«, »Kein Interesse«: So führen Sie Gespräche gekonnt weiter .....</b>	<b>183</b>
8.1	Einwandbehandlung: Was Sie konkret beachten sollten .....	183
8.2	Die häufigsten Einwände und die effektivsten Techniken damit umzugehen .....	188
8.3	Direkte Anwendung: So funktionieren die Techniken konkret .....	190
<b>9</b>	<b>Der Abschluss: Wie Sie den Sack zumachen .....</b>	<b>215</b>
9.1	Sie führen, der Kunde folgt – bis zum gewünschten Ergebnis .....	215
9.2	So verabschieden Sie sich – und Ihr Kunde wird Wort halten .....	220
<b>10</b>	<b>Effektive Nachbearbeitung: Im zweiten Schritt doch noch gewinnen .....</b>	<b>223</b>
10.1	Reflektieren Sie – und steigern Sie Ihre Erfolgsquote kontinuierlich .....	223
10.2	Wie steht das denn da? Dokumentation Ihrer Ergebnisse .....	224

10.3	So versenden Sie wirkungsvolle E-Mails und Unterlagen .....	227
10.4	Runde 2: Nachtelefonieren und Termin bzw. Anfrage sichern! .....	232
10.5	Angebote nachtelefonieren: So holen Sie den Auftrag! .....	234
10.6	Für alle Leser, die hier angelangt sind: eine letzte Inspiration für Sie .....	238
	<b>Stichwortverzeichnis .....</b>	<b>241</b>
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>243</b>
	<b>Über den Autor .....</b>	<b>245</b>