

Inhaltsverzeichnis

Einleitung: Von Mensch zu Mensch _____ 9

Teil 1

**Bereiten Sie sich professionell vor:
Der nächste Anruf ist der wichtigste
Ihres Lebens** _____ 15

Kapitel 1

**So bereiten Sie sich mental vor:
Selbstmanagement und Selbstmotivation** _____ 15

Alles beginnt im Kopf _____ 16

Raus aus dem Negativprogramm –
und rein ins Positivprogramm _____ 18

Telefonieren Sie mit Menschen – nicht nur mit Kunden __ 25

Kapitel 2

**So bereiten Sie sich organisatorisch vor:
Selbstorganisation und Arbeitsmethodik** _____ 28

Bereiten Sie sich organisatorisch auf das Telefonat vor ____ 28

Definieren Sie Ihre Ziele _____ 35

Nutzen Sie Kundentypologien, um die richtige
Gesprächsstrategie auszuwählen _____ 38

Exkurs 1

**Der rhetorische Handwerkskasten
und die kommunikative Kompetenz** _____ 44

Ihre Stimmung entscheidet _____ 44

Tipps für Stimmungs- und Stimmarbeiter _____ 45

Die Magie Ihrer Sprache _____ 48

Fragen Sie, fragen Sie, fragen Sie ... _____ 51

Das „Wie“ ist entscheidend _____ 55

Teil 2	
Führen Sie das Gespräch professionell durch: Stellen Sie den Kundennutzen in den Mittelpunkt	57

Kapitel 3	
„Guten Tag, ich möchte Ihnen nutzen“:	
Der kundenorientierte Gesprächseinstieg	57
Die Lösung und der Nutzen im Mittelpunkt	58
Überprüfen Sie Ihren Gesprächsleitfaden	64

Kapitel 4	
„Wie kann ich Ihnen nutzen?“:	
Das kundenorientierte Kerngespräch	68
Zeigen Sie dem Kunden Ihr innerliches Beteiligtsein	68
Fragen stellen, aber die richtigen	72
Das Angebot: Argumentieren Sie kreativ auf der Nutzenebene	78
So begegnen Sie Einwänden richtig	82
Wenden Sie die richtige Abschlusstechnik an	98
Erkennen und nutzen Sie Kaufsignale	103
Überraschen Sie Ihren Kunden mit einem zweiten Anruf	104

Exkurs 2	
Psychologie im Verkaufsgespräch	107
Machtkämpfe am Telefon	107
Konflikte lösen durch Profilierung	111

Kapitel 5	
„Vielen Dank, dass ich Ihnen nutzen durfte – und empfehlen Sie mich weiter“:	
Der kundenorientierte Gesprächsabschluss	113
Verabschieden Sie sich so, dass Sie im Gedächtnis bleiben	113
Vergessen Sie die Weiterempfehlung und Referenz nicht	115

Reagieren Sie richtig, wenn es zu keinem Abschluss kommt _____ 121

Kapitel 6

„Warum darf ich Ihnen nicht nutzen?“ – Vom Umgang mit schwierigen Kunden _____ 123

Wann ist ein Mensch ein schwieriger Mensch? _____ 123

Strategien zum Umgang mit „schwierigen“ Kunden _____ 125

Teil 3

Vergessen Sie die professionelle Nachbereitung nicht: Nach dem Telefonat ist vor dem Telefonat 129

Kapitel 7

Machen Sie sich unentbehrlich beim Kunden: „Es kann nur einen geben!“ – das Highlander-Prinzip _____ 129

Der operative Aspekt: Bereiten Sie das Telefonat nach ____ 130

Der strategische Aspekt der Nachbereitung:
Das Highlander-Prinzip _____ 138

Nachbereitung und aktives Selbsttraining _____ 142

Exkurs 3

Die fünf wichtigsten Prinzipien erfolgreichen Telefonierens _____ 147

Erfolgsprinzip 1: Ihre Einstellung ist entscheidend _____ 148

Erfolgsprinzip 2: Sie vertrauen und achten _____ 148

Erfolgsprinzip 3: Sie verkaufen von Mensch zu Mensch ____ 149

Erfolgsprinzip 4: Sie sind glaubwürdig und authentisch ____ 150

Erfolgsprinzip 5: Sie sind bereit zum lebenslangen Lernen und Kompetenzerwerb _____ 152

Teil 4
Die wichtigsten Gesprächssituationen
am Telefon – und wie Sie sie bewältigen _____ 155

Kapitel 8
Tipps für spezifische Herausforderungen
am Telefon _____ 155

So nutzen Sie das Telefon zur Neukundenakquisition
und Terminvereinbarung _____ 156

Angebote nachtelefonieren und nachfassen _____ 161

Das erfolgreiche Preisgespräch _____ 167

Führen Sie kundenorientierte Reklamationsgespräche
am Telefon durch _____ 171

So gewinnen Sie unzufriedene Kunden zurück _____ 178

Das Mahngespräch: Wenn der Kunde nicht zahlt _____ 180

Das Ende als Tipp _____ 182

Literatur _____ 184

Stichwortverzeichnis _____ 185

Die Autoren _____ 187