

1 Der Telefonprofi	11
1.1 Wo bleibt Ihr Mut?	14
1.2 Anders sein	17
2 Voraussetzungen auf dem Weg zum Telefonprofi	21
2.1 Die innere Einstellung zum Telefonieren	23
2.2 Ihr Selbstbildnis als Telefonprofi	33
2.3 Strategien und Ziele in der Kaltakquise	40
3 Die vier Stufen eines erfolgreichen Telefonats	51
3.1 Vorzimmer	54
3.1.1 Wen wollen Sie sprechen?	56
3.1.2 Um was geht es denn?	57
3.2 Gesprächseröffnung	60
3.2.1 Begrüßung des Kunden und Vorstellung	60
3.2.2 Kommunikation in Form der „SIE-Botschaft“	63
3.2.3 Verfügbarkeit des Angebots	67

3.2.4	Präsentation des Salesburgers	69
3.2.5	Anwendung der Fragetechnik	74
3.2.6	Beispiele für die Kaltakquise am Telefon	78
3.3	Einwandbehandlung	84
3.3.1	Die Bumerangmethode	87
3.3.2	Die TOP 10 der Einwände	90
3.4	Terminabschluss	95
4	Fallbeispiel – Der Kundenmultiplikator	97
4.1	Methode und Wirkungsweise	99
4.2	Bestandteile des Briefes	103
4.3	Der Rückruf	106
5	Background	109
Autor	111
Mentoren	112
Partnerunternehmen	114