

Andreas Raupach

Erfolgreich telefonieren

Telefonate professionell führen
Telefonstrategien und Selbst-
management

POCKET BUSINESS

Inhaltsverzeichnis
der Schulungsunterlage
für alle Teilnehmer.

Cornelsen

Inhaltsverzeichnis

1	Stimme und Sprache	7
1.1	Die akustische Visitenkarte –	
	Wie Sie sich vorstellen	8
	• Anrufe entgegennehmen	9
	• Anrufe initiieren.....	10
1.2	Die Stimme pflegen und bilden	11
	• Optimale Körperspannung durch die richtige Haltung	12
	• Die richtige Atmung	16
	• Öffnung und Weitung der Resonanzräume	18
	• Die natürliche Sprechstimmlage	20
1.3	Sprechen	21
	• Die richtige Artikulation für mehr Deutlichkeit .	22
1.4	Ausdrucksvermögen entwickeln	24
	• Sinnesspezifische Kommunikation.....	24
	M agazinseite: Sinnliche Wörter und Redewendungen ..	28
	• Emotionen kommunizieren.....	32
	Auf den Punkt gebracht	34
2	Telefon-Strategien	35
2.1	Fragetechniken	36
	• Offene Fragen	36
	• Geschlossene Fragen	37
2.2	Beziehungsmanagement	42
	• Spontane Anrufe	42
	• Gezielte Anrufe	43
	• Tipp-Anrufe	44

2.3 Verkaufstechniken	45
• Die Phasen des Kaufprozesses	46
M Magazinseite: Phasen des Kaufprozesses	48
• Käuferbedürfnisse ermitteln und ansprechen.....	51
• Werte und Anforderungen ermitteln und ansprechen	53
• Kriterien ermitteln und ansprechen.....	55
• Weg-von-Motivation und Hin-zu-Motivation aktivieren	56
• Einwände und Vorwände erkennen und unterscheiden	57
• Umgang mit Einwänden	59
• Der Verkaufsabschluss am Telefon	60
• WahrnehmungsfILTER erkennen und nutzen.....	63
2.4 Kalt-Akquise-Strategien	68
• Vorbereitung	69
• Den richtigen Ansprechpartner finden	71
• Das Kalt-Akquise-Gespräch führen.....	72
2.5 Überzeugungs-Strategien	80
• Die Komponenten von Überzeugungsstrategien	81
Auf den Punkt gebracht	85
3 Selbst-Management	86
3.1 Den eigenen Zustand wählen	86
• Durch visuelles AnkerN eigene positive Zustände hervorrufen, speichern und aktivieren	88
• Körperhaltung und Bewegung	90
3.2 Effektivitäts-Analyse Ihres Telefoneinsatzes .	93
3.3 Telefon-Kompetenz-Check	94
Auf den Punkt gebracht	96

4	Telefon-Praxis	97
4.1	Gesprächsvorbereitung	97
	• Zieldefinition	98
	• Telefonleitfaden	100
4.2	Gesprächsführung.....	106
	• Grundfähigkeiten für ein gutes Gespräch.....	106
	• Phasen der Gesprächsführung.....	109
	M agazinseite: Die Phasen der Gesprächsführung	118
4.3	Gesprächsnachbereitung und Kontaktbericht	121
	M agazinseite: Beispiel für einen Kontaktbericht.....	122
	<i>Auf den Punkt gebracht</i>	<i>126</i>
	Weiterführende Literatur	127
	Stichwortverzeichnis	128