

# Inhalt

---

<b>Vorwort</b>	<b>6</b>
<b>1. Sich einstimmen</b>	<b>8</b>
Erfolg ist Einstellungssache	9
Mentale Gesprächseinstimmung	12
Positive Stimmung wiedererlangen	13
Eine sympathische Stimme ist trainierbar	17
Finden Sie Ihren Atemtyp	22
Planung und Organisation	23
<b>2. Professionelle Gesprächsvorbereitung</b>	<b>26</b>
Informieren Sie sich	27
Seien Sie Experte auf Ihrem Gebiet	30
Ihre individuelle Telefonstory	31
Ein guter Start für Ihr Telefonat	33
<b>3. Telefonsprache</b>	<b>38</b>
Durch Zauber-Worte die Stimmung positiv beeinflussen	39
Kundenorientierte Sprache	42
Die richtige Fragetechnik für zielorientierte Telefonate	44
Sinnvolles Schweigen	49
Argumente optimal präsentieren	51

<b>4. Zum Kauf bewegen und abschließen</b>	<b>54</b>
Den Nutzen herausstellen	55
Professionelle Einwandbehandlung	57
Kaufsignale erkennen	60
Abschlussvoraussetzungen	61
Abschluss	62
<b>5. Telefonate professionell beenden</b>	<b>66</b>
Zusammenfassung und konkrete Vereinbarung	67
Entscheidungsrechtfertigung	69
Verabschiedung	71
Nachbereitung	72
<b>Die Autorin</b>	<b>77</b>
<b>Weiterführende Literatur</b>	<b>78</b>
<b>Register</b>	<b>79</b>