

Regina Mittenhuber

Vertriebspraxis Innendienst

- Verkaufsvorbereitung und Adressqualifizierung
- Kommunikationstechniken und Beschwerdemanagement
- Akquise und After-Sales-Betreuung



Inhalt

| | |
|--|-----|
| Vorwort | 7 |
| 1 Verkaufsvorbereitung | 9 |
| 1.1 Adressqualifizierung | 10 |
| 1.2 Akquisetelefonate vorbereiten | 15 |
| 1.3 Organisatorische Planung | 20 |
| 1.4 Vorverkauf | 23 |
| 2 Kommunikationstechniken am Telefon | 27 |
| 2.1 Aufbau einer positiven Beziehungsebene | 28 |
| 2.2 Aktiv zuhören | 38 |
| 2.3 Professionelle Gesprächsführung | 39 |
| 2.4 Nützliche Verkaufsrhetorik | 42 |
| 2.5 Story-Selling | 47 |
| 2.6 Die richtigen Fragen stellen | 49 |
| 2.7 Professionelle Einwandbehandlung | 55 |
| 3 Verkaufen im Selling-Team | 61 |
| 3.1 Abstimmung mit dem Außendienst | 62 |
| 3.2 Telefonische Terminvereinbarung | 67 |
| 3.3 Akquisekoordination | 69 |
| 3.4 Angebotserstellung für Außendienst-Kunden | 72 |
| 3.5 Nachverfolgung von Angeboten | 75 |
| 3.6 Unterstützung des Key-Account-Managers | 77 |
| 3.7 Zusammenarbeit mit der Marketingabteilung | 81 |
| 3.8 Messebeteiligungen vor- und nachbereiten | 91 |
| 4 Akquiseprozesse abwickeln | 95 |
| 4.1 Akquisevorbereitung | 96 |
| 4.2 Erstkontakt: telefonisch oder schriftlich? | 103 |
| 4.3 Der zweite Kontakt | 109 |
| 4.4 Angebote nachbereiten | 112 |
| 4.5 Erfolgreich verhandeln am Telefon | 114 |
| 4.6 Kaufhinderungsgründe beseitigen | 126 |
| 4.7 Abschluss festmachen | 131 |
| 4.8 Empfehlungsmanagement und Referenzen | 135 |

| | | |
|-----|--|-----|
| 5 | Nach dem Kauf ist vor dem Kauf | 139 |
| 5.1 | Cross-Selling-Potenziale nutzen | 140 |
| 5.2 | After-Sales-Betreuung | 143 |
| 5.3 | Nachkaufchancen ergreifen | 148 |
| 5.4 | Kontaktpflege mit Stammkunden | 151 |
| 6 | Schwierige Situationen meistern | 155 |
| 6.1 | Mit unerfüllbaren Kundenwünschen umgehen | 156 |
| 6.2 | Reklamations- und Beschwerdemanagement | 158 |
| 6.3 | Kundenrückgewinnung | 166 |
| 6.4 | Umgang mit unrentablen Kunden | 172 |
| 6.5 | Säumige Kunden zur Kasse bitten | 177 |
| 6.6 | Wenn der Verkaufserfolg ausbleibt | 181 |
| 6.7 | Umgang mit Absagen | 188 |
| 6.8 | In Stress-Situationen gelassen bleiben | 193 |
| | Zusammenfassung | 197 |
| | Literatur | 199 |
| | Register | 201 |
| | Autoreninformation | 205 |