

REDLINE | VERLAG

MARC PFLUGSTETTER

WER NICHT AUFLEGT, KAUFT

So geht Telefonverkauf wirklich –
EIN INSIDER BERICHTET

© des Titels »Wer nicht auflegt, kauft« von Marc Pflugstetter (ISBN 978-3-86881-838-3)
2021 by redline-Verlag, Münchner Verlagsgruppe GmbH, München
Nähere Informationen unter: <http://www.redline-verlag.de>



INHALT

Vorwort	7
Einleitung	11
Vom Schlosser zum Verkaufsprofi	15
Mein Einstieg in die Branche	15
Struktur und Hierarchie.	20
Das Handwerkszeug des Telefonverkäufers	25
Das Equipment	25
Die Macht der Stimme.	26
Die Bedeutung von Kritikfähigkeit	30
Mit vollem Körpereinsatz.	32
Grenzen überschreiten.	34
Konzentration, bitte!	35
Authentizität ist das Nonplusultra.	36
Machtspielchen.	37
Zur Spezies des Telefonverkäufers	42
Kleider machen Telefonverkäufer: der Dresscode	44

Die Kunst der Gesprächsführung	49
Der Leitfaden	50
Berührungspunkte überwinden	54
Richtig kommunizieren	58
Die Macht der Motivation	75
Es muss Spaß machen!	80
Die unstillbare Gier nach Erfolg	83
Herausforderung Opening: das Erstgeschäft	89
Einwandvorwegnahmen, Einwandbehandlungen & Vorwände	94
Vom Kaufsignal zum Geschäftsabschluss	147
Schattenseiten des Telefonverkaufs	157
Selbstzweifel	157
Konkurrenzkampf	159
»NEIN!«	164
Hoch hinaus:	173
Mein Aufstieg zum besten Erstverkäufer	173
Meine Beförderung zum Teamleiter	177
Königdisziplin Loading: das Folgegeschäft	199
Fazit oder »Auf Wiederhören!«	229
Über den Autor	233