

## **1. Grundlagen der Telefon-Kommunikation**

- 1.1 Besonderheiten**
- 1.2 Die Vorbereitung**
- 1.3 Der richtige Zeitpunkt**
- 1.4 Grundregeln des aktiven Telefonats**
- 1.5 Grundregeln des passiven Telefonats**
- 1.6 Der Anruf als Störfaktor**

## **2. Verständigung durchs Telefon**

- 2.1 Die gute Stimme am Telefon**
- 2.2 Mißverständnisse verhindern**

## **3. Die Telefon-Akquise**

- 3.1 Akquise-Vorbereitung**
- 3.2 Begrüßung**
- 3.3 Überwindung der Vorzimmerbarriere**
- 3.4 Zuständigkeit klären**
- 3.5 Gesprächseröffnung**
- 3.6 Fragetechniken**

## **4. Die Kaltakquise**

- 4.1 Die Akquisemöglichkeiten und Ansätze**
- 4.2 Keine Angst vor der Kalt-Akquise**
- 4.3 Die Terminvereinbarung**
- 4.4 Das Prinzip der vernetzten Akquisition**

## **5. Die Einwandbehandlung**

- 5.1 Handhabung von Einwänden**
- 5.2 Die Preisverteidigung**