

Inhalt

Vorwort von Roger Rankel 9

Einführung: Was Sie erwartet 11

Empfehlungen – Neukunden zum Nulltarif 13

Vergessen Sie die Kaltakquise 13

Setzen Sie auf Ihre angenehmsten Kunden 15

Arbeiten Sie mit persönlichen, qualifizierten Empfehlungen 16

Strategie schlägt Zufall – die Empfehlungslogik im Überblick 18

Wie sag ich's nur? Die zweigeteilte Empfehlungsansprache 18

Jeder Kunde ist anders? Alle Gesprächssituationen auf einen Blick 21

Die Grundvoraussetzung: Kundenzufriedenheit 22

GESPRÄCHSSEQUENZ A:

Sie treffen eine Empfehlungsvereinbarung mit Ihrem Kunden 25

Kundentyp 1.1: Ein Interessent, der auf Empfehlung kommt 27

Gesprächsbeispiel: So funktioniert die Empfehlungslogik 27

Die einzelnen Gesprächsschritte unter der Lupe 29

Ihre Umsetzung: Finden Sie eigene Formulierungen! 34

Aus der Trainingspraxis: Empfehlungen wirklich so direkt ansprechen? 38

Kundentyp 1.2: Ein Kunde, der bereits Kunde des Unternehmens ist

(»übertragener Kunde«) 41

Gesprächsbeispiel: So funktioniert die Empfehlungslogik 41

Die einzelnen Gesprächsschritte unter der Lupe 43

Ihre Umsetzung: Finden Sie eigene Formulierungen! 49

Aus der Trainingspraxis: Was tun bei unzufriedenen Kunden? 53

Kundentyp 1.3: Ein Interessent, der ohne Empfehlung kommt 56

Gesprächsbeispiel: So funktioniert die Empfehlungslogik 56

Die einzelnen Gesprächsschritte unter der Lupe 58

Ihre Umsetzung: Finden Sie eigene Formulierungen! 63

Aus der Trainingspraxis: Was tun bei »Einmal-Kunden«? 67

Kundentyp 2.1: Ein Bestandskunde, der noch nie auf Empfehlungen angesprochen wurde	69
Gesprächsbeispiel: So funktioniert die Empfehlungslogik	69
Die einzelnen Gesprächsschritte unter der Lupe	71
Ihre Umsetzung: Finden Sie eigene Formulierungen!	77
Aus der Trainingspraxis: Was tun bei überraschender Kritik Ihres Bestandskunden?	79
Kundentyp 2.2: Ein Bestandskunde, der sich bisher gegen Empfehlungen gesträubt hat	82
Überblick: Vom Empfehlungsmuffel bis zum zurückhaltenden Kunden	82
Gesprächsbeispiel: So funktioniert die Empfehlungslogik beim zurückhaltenden Kunden	89
Die einzelnen Gesprächsschritte unter der Lupe	90
Ihre Umsetzung: Finden Sie eigene Formulierungen!	93
Aus der Trainingspraxis: Was tun, wenn der Kunde eine Prämie erwartet?	96
Kundentyp 2.3: Ein Bestandskunde, der angesprochen wurde und deshalb empfohlen hat	98
Gesprächsbeispiel: So funktioniert die Empfehlungslogik	98
Die einzelnen Gesprächsschritte unter der Lupe	99
Ihre Umsetzung: Finden Sie eigene Formulierungen!	104
Aus der Trainingspraxis: Was tun, wenn eine Empfehlung im Sande verläuft?	106
Ausblick Gesprächssequenz A	110
Wege zu mehr Kundenzufriedenheit	110
Alle Kundentypen auf einen Blick	114
GESPRÄCHSSEQUENZ B:	
Sie konkretisieren mögliche Empfehlungen gemeinsam mit Ihrem Kunden	117
Gesprächssequenz B im Überblick	119
Worum geht es im Kern?	119
Sequenz B: das <i>Wer</i> , das <i>Wie</i> und das <i>Wann</i> der Empfehlungen	120
So lösen Sie die Empfehlungsvereinbarung ein	122
Der Königsweg zu qualifizierten Empfehlungen: das Brainstorming mit dem Kunden	122
Wann ist der richtige Zeitpunkt für die Empfehlungsnahme?	123
Aus der Trainingspraxis: Was tun, wenn der Kunde am Ende »noch mal überlegen« will?	131

So leiten Sie die Empfehlungsnahme ein 134

Gesprächsbeispiel: So knüpfen Sie an die Empfehlungsvereinbarung an 134

Die einzelnen Gesprächsschritte unter der Lupe 135

Ihre Umsetzung: Finden Sie eigene Formulierungen! 140

Erstkunden und Bestandskunden im Vergleich 142

Aus der Trainingspraxis: Was tun, wenn der Kunde die Empfehlungsvereinbarung vergessen hat? 143

So sammeln Sie mit Ihrem Kunden Empfehlungen 145

Gesprächsbeispiel: Mögliche Ansprechpartner sammeln 145

Das Gesprächsprotokoll: Spalte 1 148

Die Gesprächstechniken unter der Lupe: der Einstieg 148

Ihre Umsetzung: Finden Sie eigene Formulierungen! 153

Die Gesprächstechniken unter der Lupe: Empfehlungen sammeln 155

Ihre Umsetzung: Finden Sie eigene Formulierungen! 160

Aus der Trainingspraxis: Angst vor der Empfehlungsnahme? 163

So wählen Sie die vielversprechendsten Kontakte aus 165

Gesprächsbeispiel: Die besten Interessenten aussuchen 165

Das Gesprächsprotokoll: Spalte 2 166

Die einzelnen Gesprächsschritte unter der Lupe 168

Ihre Umsetzung: Finden Sie eigene Formulierungen! 171

Aus der Trainingspraxis: Was tun, wenn der Kunde »Problemfälle« vorschlägt? 174

So stellt Ihr Kunde den Kontakt für Sie her 176

Gesprächsbeispiel: Den Kunden in die Pflicht nehmen 176

Das Gesprächsprotokoll: Spalte 3 177

Die einzelnen Gesprächsschritte unter der Lupe 177

Ihre Umsetzung: Finden Sie eigene Formulierungen! 182

Die 3-Spalten-Technik: Alle Tipps auf einen Blick 185

Aus der Trainingspraxis: Was tun, wenn der Kunde sich sträubt? 186

GESPRÄCHSSEQUENZ C:

Ihr Kunde gibt Ihnen qualifizierte Empfehlungen 189

So reagieren Sie souverän auf Kunden-Rückmeldungen (der Anruf für das grüne Licht) 191

Situation 1: Der Empfehlungsgeber gibt grünes Licht 191

Situation 2: »Ich habe noch niemanden erreicht!« 195

Situation 3: Der Empfehlungsgeber meldet sich nicht **195**
Situation 4: »Die melden sich bei Ihnen ...« **196**
Situation 5: »Die haben kein Interesse!« **198**
Situation 6: »Die haben alle schon einen Berater ...« **198**
Aus der Trainingspraxis: Wie erreichen Sie mehr Verbindlichkeit
in der Kundenbeziehung? **198**

So gestalten Sie das Telefonat mit dem Empfohlenen optimal 202

Gesprächsbeispiel: Die telefonische Terminvereinbarung **202**
Die einzelnen Gesprächsschritte unter der Lupe **204**
Ihre Umsetzung: Finden Sie eigene Formulierungen! **209**
Aus der Trainingspraxis: Was tun, wenn der Empfohlene
kein Interesse hat? **213**

So verankern Sie die Empfehlungslogik nachhaltig in Ihrem Vertriebsalltag 215

Das Ziel: Der Empfehlungskreislauf **215**
Empfehlungen für mehr Empfehlungen **217**
Nützliche Tools: Aktionsplan für Ihr Team, Empfehlungs-Dokumentation **227**
Aus der Trainingspraxis: 10 Vorteile der Empfehlungslogik **230**

Schlusswort von Marcus Neisen 237

Nachwort: Prof. Dr. Michael Zacharias 239

Stichwortverzeichnis 242

Die Autoren 246

Das Unternehmen: Die Akademie für Vertrieb & Marketing 248