



Inhaltsverzeichnis

Jürgen Ratzkowski

Keine Angst vor der Akquise!

Mehr Erfolg in Vertrieb und Verkauf

ISBN: 978-3-446-42717-4

Weitere Informationen oder Bestellungen unter

<http://www.hanser.de/978-3-446-42717-4>

sowie im Buchhandel.

Inhalt

1	Einführung	1
2	Ihre Identität als Akquisiteur	13
2.1	Identifizieren Sie sich mit Ihrem Beruf?	13
2.2	Äußere Faktoren: Rolle und Erwartungen von außen	15
2.3	Innere Faktoren: Einstellungen	30
2.4	Herausforderung – Unterforderung – Überforderung	42
3	Mut zur Akquisition	47
3.1	Barriere Angst	47
3.2	Drei Schritte zum Angstabbau	55
3.3	Der innere Dialog	65
4	Passivität	77
4.1	Passivität in der Akquisition	78
4.2	Umgang mit Passivität	87
4.3	Passivität bei Geschäftspartnern	95
5	Umgang mit Stress	101
5.1	Stress – ein alltägliches Phänomen	101
5.2	Stressbewältigung in der Akquisition	107
6	Ihr professioneller Auftritt	115
6.1	Der erste Eindruck ist entscheidend	115
6.2	Wie gewinnen Sie an Ausstrahlung?	118
6.3	Wie ist Ihre Wirkung auf andere?	120
7	Die Basis für die Akquisition: Ihre Beziehung zum Kunden	127
7.1	Der Mensch – ein Beziehungswesen	127
7.2	Wie können Sie Beziehung herstellen?	137
8	Der Einfluss des Systems	157
8.1	Akquisition im Kontext einer Umwelt	157
8.2	Wenn Akquisition neu für das System ist	160
8.3	Kriterien für eine erfolgreiche Unterstützung durch das System	163

9	Wie Führungskräfte die Akquisition beeinflussen	177
10	Akquisitionsstrategien erfolgreicher Verkäufer	185
10.1	Kundenwerbung: Ohne Wenn und Aber	185
10.2	Gewinnung neuer „high-potentials“-Kunden durch anspruchsvolle Events	195
10.3	Rückgewinnung abgewanderter Kunden in der gesetzlichen Krankenversicherung	201
10.4	Neue Kunden durch professionelle Kaltakquisition in der Automobilbranche	207
10.5	Die erfolgreiche Wirkung von Spezialisierung bei Trainern und Beratern	216
10.6	Aktivierung bestehender Kunden durch Cross Selling und Empfehlungsnahme	222
11	Der Akquisitionsratgeber für Akquisiteure	227
11.1	Kein Erfolg bei der Umsetzung	227
11.2	Hemmungen in der Neukundenakquise	231
11.3	Identifikationsprobleme bei der Kundenaktivierung	235
11.4	Zu hohe Erwartungen der Führungskraft	238
11.5	Keine Folgekontakte	241
11.6	Probleme bei der Telefonakquisition	246
11.7	Persönliche Blockaden	252
12	Der Akquisitionsratgeber für Führungskräfte	259
12.1	Mangelnde Führungskompetenz	260
12.2	Mangelnde Aktivität bei der Akquisition	269
12.3	Vom Berater zum Verkäufer	275
12.4	Widerstände in der Akquisitionsumsetzung	283
12.5	Probleme bei der Durchsetzung von Entscheidungen	291
13	Quo vadis Akquisition?	297
14	Sie entscheiden, ob Sie gewinnen	331
	Literatur	332
	Der Autor	334