

Alexander Verweyen

Erfolgreich akquirieren

Alexander Verweyen

ERFOLGREICH AKQUIRIEREN

**Instrumente und Methoden
der direkten Kundenansprache**

GABLER

Die Deutsche Bibliothek – CIP-Einheitsaufnahme

Verweyen, Alexander:

Erfolgreich akquirieren : Instrumente und Methoden
der direkten Kundenansprache / Alexander Verweyen. –
Wiesbaden : Gabler 1997

Der Gabler Verlag ist ein Unternehmen der Bertelsmann Fachinformation.

© Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler GmbH, Wiesbaden 1997
Lektorat: Manuela Eckstein



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Höchste inhaltliche und technische Qualität unserer Produkte ist unser Ziel. Bei der Produktion und Verbreitung unserer Bücher wollen wir die Umwelt schonen: Dieses Buch ist auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier gedruckt. Die Einschweißfolie besteht aus Polyäthylen und damit aus organischen Grundstoffen, die weder bei der Herstellung noch bei der Verbrennung Schadstoffe freisetzen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, daß solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Umschlaggestaltung: Schrimpf und Partner, Wiesbaden

ISBN 978-3-409-19412-9

ISBN 978-3-322-93004-0 (eBook)

DOI 10.1007/978-3-322-93004-0

Vorwort

Wahrscheinlich geht es Ihnen wie den meisten Verkäufern: Ihre Akquisitionserfolge sind ganz ordentlich, aber dennoch haben Sie das Gefühl, Sie könnten hier und da noch etwas besser machen. Plane ich meine Akquisitionsarbeit optimal? Setzte ich meine Direct Mailings richtig ein? Verfüge ich über das notwendige Know-how, um Einwände in Verkaufsgesprächen richtig behandeln zu können? Solche oder ähnliche Fragen haben Sie vielleicht auch veranlaßt, dieses Buch zu kaufen, dessen Titel verspricht, System in Ihren Akquisitionsprozeß zu bringen.

Das Buch soll Ihnen tatsächlich ein praktischer Ratgeber für die erfolgreiche Gestaltung Ihrer Neukundengewinnung und -betreuung sein.

Das erste Kapitel informiert Sie zum Beispiel über Akquisitionsarbeit und veränderte Unternehmensumfelder sowie über die Rolle des Verkäufers als Problemlöser und Neukundenmanager. Sie lernen die einzelnen Phasen des Akquisitionsprozesses sowie die entsprechenden Instrumente zur Kundenansprache kennen, und Sie erhalten praktische Tips für Ihre Maßnahmenplanung.

Wie Sie Ihre Briefe und Direct Mailings professionell ausarbeiten und gestalten, erfahren Sie im zweiten Kapitel. Berücksichtigt wird hierbei sowohl die stilistische als auch die inhaltliche Seite. Natürlich wird auch auf die Funktion von schriftlicher Korrespondenz im Akquisitionsprozeß eingegangen.

Das dritte Kapitel ist der Telefonakquise gewidmet. Von der Gesprächsvorbereitung über Hinweise zur Einwandbehandlung bis hin zum Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern wer-

den hier die wichtigsten Themen behandelt, die Ihnen zu einer professionellen Telefonarbeit verhelfen können.

Das vierte Kapitel setzt sich mit dem Kundengespräch in der Face-to-face-Situation auseinander. Sie erhalten Informationen zu den einzelnen Gesprächsphasen, zu deren jeweiligen Funktionen und Herausforderungen, und Sie erfahren, wie Sie damit umgehen können. Im Mittelpunkt stehen dabei grundlegende Kommunikationsprinzipien, Körpersprache, aktives Zuhören, Fragetechniken und einige andere Gesprächstechniken mehr. Abschlußtechniken und die Nachbereitung von Kundengesprächen kommen ebenfalls nicht zu kurz.

Das Buch bietet Ihnen umfangreiche inhaltliche Information, es soll Sie aber durch Checklisten und Platz für individuelle Notizen auch zum aktiven Mitarbeiten anregen. Aktiv werden müssen Sie natürlich auch bei der Übertragung der exemplarischen Inhalte dieses Buches auf Ihren eigenen Aufgabenbereich.

Bei der Lektüre dieses Buches wünsche ich Ihnen viel Spaß, und ich hoffe, daß Sie einiges darin finden werden, das Ihnen hilft, Ihre Akquisitionsarbeit zu optimieren!

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	5
Grundlagen der Akquisitionsarbeit	9
Akquisition und Markt	11
Der „neue Verkäufer“	13
Die Kundenansprache.....	18
Die Phasen des Akquisitionsprozesses.....	29
Die Angebotsverfolgung.....	32
Erfolgsfaktoren systematischer Akquisitionsarbeit	34
Briefe und Direct Mailings.....	43
Mit Briefen zu neuen Kunden.....	45
Funktionsorientierte Planung.....	47
Gestaltung: Form und Inhalt.....	53
Erfolgskontrolle	69
Professionelles Telefonieren	73
Das Telefon: ein wichtiges Kommunikationsinstrument ..	75
Die Vorbereitung des Telefonats.....	79
Der Einstieg ins Gespräch.....	90
Wenn Sie angerufen werden.....	95
Betonung und Aussprache.....	99
Schwierige Gesprächspartner	101
Die Nachbereitung.....	105

Das Akquisitionsgespräch	109
Face-to-face mit dem Kunden.....	111
Gesprächsvorbereitung	114
Die Gesprächsphasen.....	121
Phase I: Der Einstieg ins Gespräch –	
Empathie und Körpersprache.....	124
Phase II: Die Bedarfsanalyse –	
Fragen und Zuhören.....	135
Phase III: Die Lösungspräsentation –	
Einwände und Argumentation.....	155
Phase IV: Der Abschluß –	
Konsequenz und Zielstrebigkeit.....	166
Die Nachbereitung.....	169
Zwei beispielhafte Verkaufsgespräche.....	173
Schlußbemerkung	185