

# Inhalt

<b>Vorwort</b>	<b>6</b>
<b>1. Professionelles Angebotsmanagement</b>	<b>9</b>
Das Vorangebotsgespräch	10
Fragen zur Anfragenqualifizierung	15
Tipps zur Angebotsgestaltung	21
Angebote richtig nachfassen	24
<b>2. Überzeugende Telefonate</b>	<b>29</b>
Basics zur Kommunikation am Telefon	30
Bestandskunden: mehr Zusatzverkäufe	36
Neukunden: mehr Termine	39
<b>3. Souveräne Einwandbehandlung</b>	<b>51</b>
Warum Kunden Einwände äußern	52
Vorwand oder Einwand?	54
Praxiserprobte Einwandtechniken	57
<b>4. Erfolgreiche Preis- und Reklamations- gespräche</b>	<b>73</b>
Preisstolz entwickeln	74
Preisverhandlungstechniken	76
Die Reklamationsbehandlung	85

<b>Fast Reader</b>	<b>89</b>
<b>Der Autor</b>	<b>94</b>
<b>Weiterführende Literatur</b>	<b>95</b>
<b>Register</b>	<b>96</b>