



### BUCHTIPP

## Profitabel telefonieren

Kundenkommunikation 4.0 – viele denken dabei an E-Mails und Messenger, manche sicher auch an Videocalls oder Chatbots. Tools, die aus dem Verkaufsalltag kaum noch wegzudenken sind. Schwere Zeiten für das Telefon? Mitnichten: Gerade im Zeitalter der Digitalisierung sollte an allen Touchpoints der Griff zum Hörer nach wie vor die erste Wahl sein!

„Bei Anruf Umsatz“ von Claudia Fischer ist ein Standardwerk für Vertriebsmitarbeiter, Führungskräfte und alle, die profitabel telefonieren und ihre Kunden nachhaltig begeistern wollen. Das Buch vermittelt Erfolgsfaktoren für professionellen Vertrieb, Kundengewinnung und -bindung. Es zeigt Vertriebsformen, die am Telefon Umsatz bringen, vermittelt sinnvolle KPIs, Zukunftsvisionen und Werte und ermöglicht nachhaltigen Telefonerfolg. Darüber hinaus liefert das Buch Hinweise, Checklisten, Übungen und sofort umsetzbare Telefon-Tipps in drei Bereichen:

- Vorbereitung, Nachbereitung und das ganze, effiziente Drumherum um den Verkaufsprozess,
- Erfolgsstufen im Telefonvertrieb und der Akquisition,
- Rhetorik, die verkauft und begeistert.

**Bei Anruf Umsatz, von Claudia Fischer,**  
**Gabal Verlag, Offenbach, 2019,**  
**392 Seiten, 29,90 Euro**      **II**  
**☐ [www.gabal-verlag.de](http://www.gabal-verlag.de)**