

# Inhalt

<b>1.</b>	<b>Einleitung</b>	<b>9</b>
<b>2.</b>	<b>Was ist Akquise?</b>	<b>13</b>
<b>3.</b>	<b>Vorüberlegungen</b>	<b>15</b>
3.1	Arbeitsmarkt	15
3.2	Aufgaben des Akquisiteurs	16
3.3	An den Bedürfnissen von Arbeitgebern andocken	18
3.4	Allparteilichkeit	21
3.5	Haltung und Verhalten von Akquisiteuren	23
3.6	Vorgehensweisen	24
3.6.1	Bewerber-zentriert oder Kooperations-zentriert vorgehen?	25
3.6.1.1	Strategische Überlegungen beim Kooperations-zentrierten Vorgehen	27
3.6.1.2	Zielperson oder Zielgruppe?	28
3.6.1.3	Strategische Überlegungen beim Bewerber-zentrierten Vorgehen	28
3.7	Kalt- oder Warmakquise?	29
3.8	Jobcarving	30
3.8.1	Zur Anregung einige Beispiele für Jobcarving	31
3.9	Zusammenfassung	34
<b>4.</b>	<b>Konkrete Vorbereitung</b>	<b>35</b>
4.1	Information über die Betriebe	35
4.2	Darstellung der Bewerber	38
4.2.1	Was sage ich über meine Bewerber?	40
4.2.2	Wann sage ich was?	41
4.2.3	Wie sage ich es?	42
4.2.4	Umgangssprachliche Beschreibung – statt Diagnose-Fachbegriffe	43
4.2.5	Reframing	44
4.3	Darstellung der Dienstleistung	46
4.4	Unser Argumentationskoffer	49
4.4.1	Grundsätzliches zur Argumentation	57

<b>5.</b>	<b>Wege zum Erstkontakt</b>	<b>61</b>
5.1	Im persönlichen Umfeld umschaun	61
5.2	Aktives Empfehlungsmarketing	62
5.4	Weitere Möglichkeiten	63
5.5	Best-practice-Beispiele kreativer Kontaktaufnahme	66
<b>6.</b>	<b>Art und Weise des Erstkontakts</b>	<b>71</b>
6.1	Schreiben	71
6.2	Telefonieren	74
6.3	Unangemeldet hingehen	75
6.4	Fazit	77
<b>7.</b>	<b>Telefonischer Erstkontakt</b>	<b>79</b>
7.1	Innere Haltung	79
7.2	Ziel des ersten Telefonats	81
7.3	Gesprächseinstieg	83
7.3.1	Die Anfangsphase unter dem Mikroskop	85
7.4	Wie komme ich an der Sekretärin vorbei? Falsch!	88
7.5	Pausen setzen	89
7.6	Fragen	90
7.7	Gesprächsende	91
7.8	Individuelle Sätze	93
7.9	Nachfassen	94
<b>8.</b>	<b>Das persönliche Gespräch</b>	<b>97</b>
8.1	Aufgabe Gesprächsführung	98
8.2	Zeitmanagement	99
8.3	Kontakt kommt vor Inhalt	100
8.4	Fünf Aspekte zum ersten Eindruck	101
8.5	Begrüßung, Anfangsteil	102
8.6	Mittelteil	104
8.7	Gesprächs-Strategie	104
8.8	Zustimmungssignale	105
8.9	Schluss-Teil	107
8.9.1	Verabschieden	108
8.9.2	Nachfassen	109

<b>9.</b>	<b>Kontaktfördernd kommunizieren</b>	<b>111</b>
9.1	Tipps zur Gesprächstechnik	111
9.2	Vorteil-Nutzen-Argumentation	116
9.3	Fragetechnik	118
9.4	Fazit	122
<b>10.</b>	<b>Kontaktfördernder Umgang mit Einwänden</b>	<b>123</b>
10.1	Haltung und Methodik	123
10.2	Die Vertiefungsfrage stellen	126
10.3	Zehn typische Einwände mit Vorschlägen für den kontaktfördernden Umgang	129
10.4	Hartnäckig, aber nicht penetrant sein	133
10.5	Argumente einbringen	134
10.6	Vorgeschobener Einwand	134
10.7	Weitere Tipps	135
10.8	Zum richtigen Zeitpunkt beenden	136
10.9	Fazit	136
<b>11.</b>	<b>Verhandeln</b>	<b>139</b>
11.1	Haltung	139
11.2	Vorbereitung	140
11.3	Bedürfnispyramide	141
11.4	Trennung von Sache und Person	143
11.5	Objektive Kriterien	145
11.6	Interesse statt Position	145
11.7	Gemeinsam Optionen entwickeln	147
11.8	Fazit	148
<b>12.</b>	<b>Körpersprache</b>	<b>149</b>
12.1	Wirkung von Botschaften	149
12.2	Körpersignale	150
12.3	Vier Anwendungsrichtungen	159
12.4	Rapport herstellen, Pacing und Leading	159
12.5	Beziehungsgestaltung über Sitzanordnung	162
12.6	Wahrnehmung schärfen	163

<b>13.</b>	<b>Nach der Akquise</b> .....	<b>167</b>
13.1	Nachbereitung .....	167
13.2	Kontaktpflege .....	168
<b>14.</b>	<b>Schlusswort</b> .....	<b>171</b>
<b>Anhang</b> .....		<b>173</b>
<i>Checkliste 1a:</i>	Wege und Quellen zur Suche nach einem geeigneten Betrieb .....	174
<i>Checkliste 1b:</i>	Wege und Quellen um Kontakte anzubahnen .....	175
<i>Checkliste 2:</i>	Kriterien für passende Betriebe .....	176
<i>Checkliste 3:</i>	Firmenprofil .....	178
<i>Checkliste 4:</i>	Bewerber .....	179
<i>Checkliste 5:</i>	Argumentationskoffer .....	180
<i>Checkliste 6:</i>	Zur Vorbereitung von Akquise-Gesprächen .....	188
<i>Checkliste 7:</i>	10 Tipps für den Gesprächseinstieg bei der telefonischen Kalt-Akquise .....	189
<i>Checkliste 8:</i>	Anregungen für Einstiegssätze bei der telefonischen Kaltakquise .....	190
<i>Checkliste 9:</i>	Anregungen für W-Fragen .....	195
<i>Checkliste 10:</i>	Selbststeuerung bei Telefonakquise .....	198
<i>Checkliste 11:</i>	Nachbereitung des Akquisitionsgesprächs .....	199
<b>Literatur</b> .....		<b>201</b>

### **Hinweis zur geschlechtergerechten Sprache:**

Der Rat für deutsche Rechtschreibung sah bei Drucklegung noch keine eindeutige Tendenz, wie durch Orthografie die Schreibung geschlechtergerecht gestaltet werden kann. Er sah die Schreibleitung als noch nicht so weit gediehen an, dass das Regelwerk bezüglich geschlechtergerechter Schreibweisen geändert werden kann. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit verzichte ich auf die verschiedenen Varianten von geschlechtergerechten Schreibweisen und auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d). Sämtliche Personenbezeichnungen gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Dies hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.