

## Buchbesprechung

Telefonakquisition ist angstbesetzt. Selbst erfahrene Verkäufer verkrampfen, wenn sie einen potenziellen Neukunden anrufen. Warum? Die Angst vor dem „Nein“ des Angerufenen sitzt tief, ein „Nein“ wird als persönliche Zurückweisung aufgefasst. Schon im Titel wird erfreulich deutlich, dass es der Autorin darum geht, Mut zu machen. Die „Technik“ steht nicht im Vordergrund, sondern „dient“. Sie dient dem klaren Ziel, beim Gesprächspartner „anzukommen“ und erfolgreich in weicher, sympathischer Weise auf gleicher Augenhöhe abzuschließen.

Dieses Anliegen zieht sich durch die sehr persönlich gehaltene Schreibweise. Fast hat man den Eindruck, man säße bei der Autorin in einem Seminar und würde direkt von ihr mutmachend angesprochen. Die „Technik“ des Telefonierens wird nach und nach eingeflochten und zunehmend aufgebaut: Zum Fließtext gesellen sich mehr und mehr Listen zum Abhaken, zum Schluss „entsteht“ dadurch eine tabellarische Checkliste. Aufbau und Abfolge werden verschiedenen Lesertypen gerecht: Dem sachlich-nüchternen Typ werden besonders die Listen ansprechen, dem am Menschlichen Interessierten die persönlichen Erfahrungsschilderungen der Autorin und dem pragmatisch Erfolgsorientierten die detaillierten Lernschritte. So gesehen spricht dieses freundliche Fachbuch verschiedene Bedürfnisse verschiedener Persönlichkeitsanteile an, wie sie im weltweit führenden Big5-Ansatz der Persönlichkeitsforschung herausgearbeitet sind - noch verbessert und erweitert durch die A-Competence-Profile (ACprofile bzw. ACP), die die persönlichen A-Kompetenzen jedes Menschen verfügbar machen: Informationen unter xxx. (( Anstelle von „xxx“ z.B. Ihre Homepage angeben und eingehende Nachfragen weiterleiten (Sie erhalten natürlich eine Gegenleistung) eine Gegenleistung) oder selbst beantworten (in dem Fall vereinbaren wir eine Kooperation)).

Das Buch liest sich flüssig und leicht, ist dennoch erfreulich umfassend und enthält eine Fülle von Tipps und aufschlussreiche Erläuterungen aus der langjährigen Praxis der Autorin, die man sozusagen „life“ erlebt.