

Inhalt

Vorwort: Verkaufen als Königsdisziplin	9
Einführung	11
I. Vorbereitung	18
Informationsbeschaffung	20
Zuständigkeiten	22
Gesprächsziele	23
Gesprächsstrategie	24
Kundennutzen	25
Auftreten und Erscheinungsbild	26
Zeit- und Routenplanung	26
Selbstverständnis	28
2. Eigenmotivation	32
Einstimmung	32
Quellen der Motivation	33
Schnell in Superstimmung	35
Ja, ich bin gerne Verkäufer	36
Den Kunden kennen heißt den Kunden mögen	37
3. Begrüßung	40
Der erste Eindruck entscheidet	41
Der wohldosierte Händedruck	47
Namen sind nicht nur Schall und Rauch	48
Atmosphäre schaffen	49
Von der Begrüßung zur Beziehung	51
4. Gesprächseinstieg	53
Persönliche Kontaktaufnahme	53
Eröffnung des Fachgesprächs	55

Inhalt

Aufmerksamkeit gewinnen	57
Mit dem Kunden auf einer Ebene.....	59
Vertrauen gewinnen	60
5. Bedarfsanalyse	63
Das Herzstück des Verkaufs	64
Der Kunde will Beratung	65
Fragen, Fragen, Fragen	66
Kaufmotive	69
Wissen und Unwissenheit	70
6. Präsentation	73
Der Verkäufer als Problemlöser und Prozessbegleiter . .	74
Gekonnt präsentieren	76
Individuellen Nutzen bieten.....	78
Die Kraft der Sprache	80
Bildhaftigkeit schafft Überzeugungskraft	83
7. Einwandbehandlung	86
Die Einschätzung von Einwänden	86
Einwänden wirkungsvoll begegnen	88
Versteckte Einwände aus dem Weg räumen.....	91
8. Preisverhandlung	93
Preis-Leistungs-Verhältnis	94
Preise verteidigen.....	95
Alternativen schaffen	96
Zugeständnisse in anderer Form	97
Weitere nützliche Verhandlungsstrategien	98
9. Die Kaufbereitschaft herbeiführen.....	102
Vom Wunsch zur Wirklichkeit	102
Das Gespräch zusammenfassen	104
Offene Fragen klären	105
Die Entscheidungsfreude stärken.....	106

10. Abschluss	108
Die Angst des Verkäufers vor dem Abschluss	108
Zehn Tipps für einen erfolgreichen Abschluss.....	110
Der vorläufige und der endgültige Abschluss	115
11. Verabschiedung	117
Dem Kunden gratulieren.....	117
Vielleicht beim nächsten Mal	117
“Danke“ ist ein wunderbares Wort.....	118
Die künftige Zusammenarbeit	118
12. Nachbereitung	121
Nach dem Kauf ist vor dem Kauf	121
Teamwork.....	122
Analyse der Kundenzufriedenheit	122
König Kunde.....	123
Dokumentation.....	124
Neue Aktionen einleiten	124
Kontakte pflegen und nutzen	125
Schlusswort: Die Herzen erobern.....	128
Literatur-und Quellenhinweise	130
Stichwortverzeichnis	132
Über den Autor	135