

Inhaltsverzeichnis

Ein paar Worte vorweg	7
1. Emotionales Verkaufen: Es geht um <i>sie</i> und nicht um <i>Sie</i>	9
Was sind Emotionen und was bewirken sie?	9
Was bedeutet emotionales Verkaufen und was nicht?	12
„Wie kommt die Toskana nach Wanne-Eickel?“ Die Kopf-Herz-Formel	17
Das Wichtigste in 7 Schritten	18
2. Authentizität: Seien Sie Sie selbst	19
Prüfen Sie Ihr Selbstbild und Ihr Fremdbild	19
Sind Persönlichkeitstests ein Verkaufsturbo?	24
Wie Sie herausfinden, wie Sie wirken	26
Woran Sie festmachen, ob jemand authentisch ist	30
Das Wichtigste in 7 Schritten	33
3. Achtsamkeit: Was sagt Ihnen Ihr Kunde gerade genau?	34
Stellen Sie Fragen	35
Hören Sie aktiv hin	44
Das Wichtigste in 7 Schritten	51
4. Anpassungsfähigkeit: Gehen Sie flexibel auf den Kunden ein	52
Passen Sie sich körpersprachlich an	52
Nutzen Sie die Sprache als Überzeugungshilfe	54
Das Wichtigste in 7 Schritten	72
5. Die passende Kundenansprache: Wie eröffnen Sie ein Gespräch?	73
Wie Sie Kunden sachlich und personenbezogen ansprechen ..	74
Wie Sie Kunden kreativ ansprechen	82

Worauf Sie im Außendienst achten müssen	86
Das Wichtigste in 7 Schritten	90
6. Emotionaler Nutzen: Ergänzen Sie Ihre klassische Argumentation	91
Wie die klassische Nutzenargumentation funktioniert	92
Wie Sie mit Emotionen arbeiten	95
Wie Sie auch Lagerware emotional verkaufen	101
Das Wichtigste in 7 Schritten	108
7. Der emotionale Elevator-Pitch:	
„Wie die Toskana <i>wirklich</i> nach Wanne-Eickel kommt“ ..	109
Wie funktioniert ein Elevator-Pitch?	110
Wie finden Sie <i>Ihren</i> Elevator-Pitch?	114
„Was machen Sie eigentlich beruflich?“ Ihr emotionaler Elevator-Pitch	118
Das Wichtigste in 7 Schritten	123
8. Humor im Verkauf: Seien Sie authentisch, achtsam und anpassend	124
Wie Humor im Verkauf funktioniert und wie nicht	125
Wie Sie humorvoll bei Ihren Kunden punkten können	131
Wie Sie Einwänden und Reklamationen mit Humor begegnen	141
Das Wichtigste in 7 Schritten	144
9. Der emotionale Abschluss:	
So beenden Sie das Verkaufsgespräch	145
Emotionale Abschlussstrategien wirken	147
Die letzten Sätze sind entscheidend	154
Das Wichtigste in 7 Schritten	156
Ein paar Worte am Schluss	157
Literaturtipps	160
Stichwortverzeichnis	162
Über den Autor	164