

INHALTSVERZEICHNIS

Einführung:

Mehr Verkaufserfolg mit praktischer emotionaler Kompetenz 7

Danksagung 10

1. Rot, gelb, grün, blau: Die emotionalen Facetten jeder Persönlichkeit _ 11

1.1 Die vier Verhaltensfacetten 11

1.2 Die Facetten im Vertriebsalltag 22

1.3 Verhalten und Körpersprache: Wie Sie die Grundemotionen erkennen ____ 40

2. Ihr Werkzeugkasten: Wie Sie Emotionen gezielt ansprechen 51

2.1 Wirkungsvolle Briefe und E-Mails 52

2.2 Persönliche Wirkung im Verkaufsgespräch 64

2.3 *Wie Grundemotionen wechseln - und was Sie dafür tun können* 81

3. Erstgespräche führen, Angebote nachfassen -

Jede Persönlichkeit hat ihren Schlüssel 93

3.1 Kompetenz ausstrahlen, Vertrauen gewinnen 94

3.2 Erstgespräche: Wie Sie locker die Hürde zum Zweitgespräch nehmen ____ 105

3.3 Angebote mit Fingerspitzengefühl nachfassen 113

4. Fragen stellen, Einwände behandeln -

So führen Sie gewinnende Verkaufsgespräche 118

4.1 Die richtigen Fragen im Verkaufsgespräch 119

4.2 Verhaltensfacetten am Telefon erkennen und ansprechen 133

4.3 Einwände und Vorwände differenziert behandeln 138

5. Abschluss und Preis - Wie die Entscheidungen fallen	146
5.1 Zum Abschluss kommen - Wie die Facetten entscheiden	147
5.2 Das Preisgespräch: Die richtige Strategie für jede Grundemotion	154
5.3 Wie Sie in Preisverhandlungen zusätzlich punkten	165
6. Schwierige Situationen retten - Wie Sie mit Kritik umgehen und Beschwerden managen	168
6.1 Kritik richtig aufnehmen	169
6.2 Kunden konstruktiv kritisieren	178
6.3 Konflikte und deren Eskalation beherrschen	186
7. Das eigene Potenzial heben - Nutzen Sie Ihre persönlichen Optionen	195
Ein Wort zum Schluss	202
Literaturverzeichnis	203
Stichwortverzeichnis	204
Die Autoren	206