

A	Beratungsgespräche bedarfsgerecht führen	9
1	Kundengespräch vorbereiten	10
2	Kunden situationsgerecht ansprechen und begrüßen	12
2.1	Erster Eindruck	12
2.1.1	Nonverbale Kommunikation	14
2.1.2	Verbale Kommunikation	15
2.2	Kommunikation im Raum	17
2.3	Kundentypen erkennen und reagieren	18
3	Kundenbedürfnisse ermitteln und geeignete Lösungen ableiten	20
3.1	Kundenmotive erkennen und darauf reagieren	20
3.2	Kommunikationsabläufe verstehen und steuern	22
3.3	Aktives Zuhören	25
3.4	Fragetechniken	26
3.5	Paraphrasieren	26
3.6	Positive und negative Reizworte	28
3.7	Gesprächsblockierende Verhaltensweisen	28
3.8	Gespräche strukturieren	29
4	Lösungen mit Blick auf Kundenbedürfnisse und Produktnutzen anbieten	29
5	Auf Einwände eingehen	31
5.1	Reaktionen auf Einwände	32
5.2	Kurz vor Vertragsabschluss	34
6	Erfahrungen im Beratungsgespräch analysieren und Konsequenzen für zukünftige Gespräche ableiten	36

B	Beschwerdegespräche als Instrument zur Verbesserung der Kundenbeziehung nutzen	39
7	Beschwerden als Chance begreifen	39
7.1	Unterschied Reklamation – Beschwerde – Konflikt	41
7.2	Beschwerden auflösen – ein Prozess	42
8	Kunden mit Beschwerden ernst nehmen und annehmen	46
8.1	Entschuldigung	49
8.2	Verständnis zeigen	49
9	Beschwerdegründe und Bedürfnislage ermitteln	51
9.1	Analyse der Beschwerdeursache	52
9.2	Notfallstrategie	54
10	Lösungen zur Behebung der Beschwerdegründe anbieten	56
10.1	Auflösung der Beschwerde durch Lösungsalternativen	56
10.2	Abschluss des Vorgangs	57
11	Schriftliche Beschwerden und Reaktion	57
12	Erfahrungen in der Beschwerdebehandlung analysieren und Konsequenzen ableiten	58
13	Umgang mit Konflikten nach dem Harvard-Konzept	60
14	Entschuldigung im Geschäftsverkehr	70
C	Sich und das Unternehmen präsentieren	73
15	Präsentationsziele festlegen und Präsentation planen	75
16	Vortrag/Präsentation unter Nutzung rhetorischer und medialer Mittel gestalten und durchführen	78
16.1	Körperausdruck und Sprache richtig einsetzen	79
16.2	Richtige Argumentationstechnik nutzen	81
16.3	Theorie und Praxis einen guten Vortrag zu halten	89

16.3.1	Struktur und Ablauf eines Vortrags	89
16.3.2	Bestandteile eines Vortrags/einer Präsentation	92
16.3.3	Fertigkeiten für eine erfolgreiche Präsentation	95
16.4	Medien auswählen und zielgerichtet einsetzen	98
17	Präsentation zu verschiedenen Anlässen	100
17.1	Bankpräsentation vorbereiten und durchführen	100
17.2	Angebot präsentieren	102
17.3	Mit Printmedien präsentieren	103
17.4	Präsentation während einer Messe	104
17.5	Präsentation mit Online-Medien	105
18	Die Präsentation reflektieren und für künftige Nutzung überarbeiten	106
	Stichwortverzeichnis	109