

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Einführung .....</b>	<b>7</b>
	Weshalb Sie dieses Buch brauchen .....	7
<b>2</b>	<b>Wie ist Ihre Einstellung zum Verkauf? .....</b>	<b>13</b>
2.1	Trichterverkauf .....	13
2.2	Beraterverkauf.....	14
2.3	Das Kommunikationsmodell von Paul Watzlawick .....	15
2.4	Zwei Ebenen – ein Verkaufsgespräch .....	16
2.5	Was macht einen guten Verkäufer aus? .....	18
<b>3</b>	<b>Die Gesprächsvorbereitung .....</b>	<b>21</b>
3.1	Ziele setzen und bewusst machen .....	22
3.2	Informationen über die Leistungen und Rahmenbedingungen .....	22
3.3	Informationen über die Kunden .....	23
3.4	Der Verkäufer als Visitenkarte der Einrichtung .....	27
3.5	Den Gesprächstermin vorbereiten .....	29
<b>4</b>	<b>Der Gesprächseinstieg .....</b>	<b>31</b>
4.1	Die Voraussetzungen für ein gutes Gesprächsklima .....	31
4.2	Gestalten Sie den Gesprächseinstieg positiv .....	34
<b>5</b>	<b>Die Bedarfsanalyse .....</b>	<b>40</b>
5.1	Fragen, Fragen, Fragen .....	40
5.2	Inhaltliche Frageformen.....	46
5.3	Fragetypen.....	48
5.4	Stellen Sie positive Fragen.....	52
5.5	Aktives Zuhören.....	53
<b>6</b>	<b>Präsentieren Sie Ihre Leistungen .....</b>	<b>57</b>
6.1	Sprechen Sie die Gefühlsebene an .....	57
6.2	Nennen Sie Nutzen und Vorteile .....	59
6.3	Präsentieren Sie anschaulich .....	63
6.4	Nützliche Unterlagen für Ihre Kundengespräche .....	69
6.5	Die Hausführung .....	70
6.6	Grundregeln einer Präsentation .....	74
<b>7</b>	<b>Nennen Sie Ihren Preis .....</b>	<b>76</b>
7.1	Seien Sie selbstbewusst .....	77

<b>8</b>	<b>Wie Sie mit Einwänden umgehen .....</b>	<b>81</b>
8.1	Sehen Sie Einwände positiv .....	81
8.2	Reaktion auf Einwände .....	83
8.3	Wenn Ihr Kunde noch nachdenken will .....	85
8.4	Wenn hinter Einwänden eigentlich Vorwände stecken .....	86
8.5	Wie Sie mit Vorwänden umgehen .....	87
<b>9</b>	<b>Der Abschluss .....</b>	<b>88</b>
9.1	Erkennen Sie Kaufsignale .....	89
9.2	Lösen Sie die Kaufentscheidung aus .....	90
9.3	Zusatzverkauf im ambulanten Bereich .....	93
<b>10</b>	<b>Die Nachbereitung .....</b>	<b>95</b>
10.1	Kaufdissonanz vorbeugen .....	95
10.2	Nachfassen, um einen Vertrag abzuschließen .....	97
10.3	Kundenbindung aufbauen .....	100
	<b>Nachwort .....</b>	<b>102</b>
	<b>Literatur .....</b>	<b>104</b>
	<b>Register .....</b>	<b>105</b>