

Inhaltsverzeichnis

1	IT is different	1
1.1	Ist dieses Buch etwas für Sie?	1
1.2	Der Verkaufsberater als Rallyepilot	3
1.3	Verkaufen nervt!	8
1.4	Was ist am IT-Verkauf so besonders?	12
1.5	Begriffe und Definitionen	19
2	Problemanalyse – woran scheitern IT-Verkaufsprojekte?	23
2.1	Von welchen Problemen sprechen wir überhaupt, Herr Kunde? ...	23
2.2	Warum verstehen Anbieter die Gründe der Kunden nicht?	28
2.3	Unser Kunde und sein unbekanntes Problem	30
2.4	1. Problemfeld: Der Mehrwert des Produktes rechtfertigt die Kosten nicht	32
2.5	Verkaufshindernis 1: Der Kunde erkennt nicht genügend Mehrwert	33
2.6	Verkaufshindernis 2: Ihr Kunde kann den Mehrwert nicht bewerten	42
2.7	Verkaufshindernis 3: Der Kunde fühlt sich von Ihrem Angebot nicht angesprochen	48
2.8	2. Problemfeld: Das Risiko des Kunden ist zu hoch	57
2.9	Verkaufshindernis 4: Persönliche Projektrisiken des Entscheidungsträgers	59
2.10	Verkaufshindernis 5: Risiken für die betroffenen Bereiche	67

2.11	Verkaufshindernis 6: Risiken für das Unternehmen	75
2.12	Management des Kundenrisikos als Kernkompetenz des IT-Beraters	79
2.13	3. Problemfeld: Interessenkonflikte zwischen Kunden und Anbieter	81
2.14	Verkaufshindernis 7: Konflikte im Projekt	86
2.15	Verkaufshindernis 8: Konflikte in der Partnerschaft	90
2.16	Verkaufshindernis 9: Konflikte in der gemeinsamen Zukunft	95
2.17	4. Problemfeld: Der Verkaufsprozess wird ungeschickt geführt	98
2.18	Verkaufshindernis 10: Unklare Ziele	102
2.19	Verkaufshindernis 11: Keine Verkaufsstrategie	108
2.20	Verkaufshindernis 12: Ungeschickte Gesprächsführung	113
2.21	Problemanalyse: Zusammenfassung und Ausblick	118
3	Der Verkaufsprozess	121
3.1	Der Verkaufsberater als Stratege und Routenplaner	121
3.2	Ihre individuelle Verkaufsstrategie	126
3.3	Eine Strategie mit Flügeln	128
3.4	Die besten Strategien entwickeln – das Elefanten-Reiter- Modell	139
3.5	Der Reiter – die rationelle Komponente	141
3.6	Der Elefant – die emotionale Komponente	148
3.7	Spezielle Verkaufsprozesse	156
3.8	Wenn der Verkaufsberater den Kontakt beginnt	157
3.9	Der unternehmensinterne Überzeugungs- und Verkaufsprozess	165

3.10	Unterschiede im Verkauf: Große Unternehmen im Vergleich zu kleinen und mittleren Unternehmen	170
3.11	Unterschiede im Verkauf: IT-Unternehmen im Vergleich zu Nicht-IT-Unternehmen	174
3.12	Unterschiede im Verkauf: IT-Produkte im Vergleich zu IT-Dienstleistungen (inkl. Entwicklung von Individualsoftware)	176
4	Werkzeuge für den IT-Verkaufsberater	181
4.1	Werkzeug 1: Gutes Timing im Verkaufsprozess	182
4.2	Werkzeug 2: Kundennutzen darstellen	185
4.3	Werkzeug 3: Fragetechnik für Verkaufsberater	201
4.4	Werkzeug 4: »Agile« Projektpläne	208
4.5	Werkzeug 5: Mit Einwänden umgehen	214
4.6	Werkzeug 6: Stakeholder-Management	223
4.7	Werkzeug 7: Verhandlungstipps für Verkaufsberater	236
4.8	Werkzeug 8: »Zu teuer!«	249
5	Übungen	255
5.1	Übung 1: Mobile Apps	255
5.2	Übung 2: IT-Helpdesk-Software	263
5.3	Übung 3: E-Collaboration	267
5.4	Ziel in Sicht!	276
	Literatur	277
	Index	279