

## **VORWORT** 7

### Kapitel 1

#### **WIE AKQUIRIEREN UND VERKAUFEN SIE?** 9

- Remo, User-Experience-Pionier: Der Umtriebige 12
- Rebekka, Kommunikationsberaterin: Die Reflektierte 21
- Patrick, Verkaufstrainer: Der Wellenreiter 28
- Wegweisende Erkenntnisse 34
- Die Macher-Matrix 45
- Die drei Archetypen und ihre Entwicklungsmöglichkeiten 48

### Kapitel 2

#### **WER DIE ENTSCHEIDUNGEN IM UNTERNEHMEN FÄLLT UND NACH WELCHEN KRITERIEN** 61

- Die richtige Flughöhe reduziert Leerläufe 64
- Schneller als gedacht 66
- Die Kriterien der Entscheider 70
- Der übergeordnete Nutzen 76
- Gründe für eine tiefe Flughöhe 82

### Kapitel 3

#### **WELCHE KUNDEN ZU DIR PASSEN UND WEN DU ANSPRICHST** 85

- Die wichtigsten Kundeninformationen und Kriterien 92
- Einige Tipps im Umgang mit deiner Liste 94
- Die Extrameile gehen: Aufwand, der sich lohnt 95
- Empfehlungen einholen und nutzen 100

## Kapitel 4

### **WIE DU ENTSCHEIDUNGSTRÄGER FÜR EIN ERSTES GESPRÄCH GEWINNST** 105

- Relevanz öffnet die Ohren 114
- Die Effizienz steigern 129
- Etwas zusenden 144
- Wir haben schon eine bessere Lösung 153
- Delegation 161
- Überall tote Pferde 170
- Gefährliche Zweifel 176
- Die digitale Wahrheit 182

## Kapitel 5

### **WIE DU ENTSCHEIDUNGSTRÄGER ZUM NÄCHSTEN SCHRITT FÜHRST** 193

- Durchgezogen 199
- Bedürfnisse kommen vor Lösung 205
- Erfolgreiche Gespräche 221

## Kapitel 6

### **IN DER BEGEGNUNG MIT UNSEREN KUNDEN LERNEN WIR AM MEISTEN** 223

- Der Blick zurück ist auch ein Blick nach vorne 224
- Ein Loblied auf die Proaktivität 231

## ÜBER DEN AUTOR 237