

## **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 ANSPRICHTST 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