

Inhalt

Geleitwort	5
Vorwort	7
Was Ihnen dieses Buch bietet	9
Frage 1: Was kann ich tun, um möglichst schnell wieder im Plan zu sein, damit das Geschäftsjahr mit Zielerfüllung abgeschlossen wird?	17
Tipp 1: Finden Sie heraus, woran es liegt!	17
Tipp 2: Rechnen Sie die Differenz bis zum Geschäftsjahresende hoch!	18
Tipp 3: Machen Sie Mehrumsatz mit bestehenden Kunden!	19
Tipp 4: Machen Sie Mehrumsatz mit neuen Kunden!	21
Tipp 5: Wenden Sie Trick 17 an – aber nur, wenn Sie Ihren Chef auf Ihrer Seite haben!	23
Tipp 6: Wenn es plötzlich zu gut läuft	24
Tipp 7: Überprüfen Sie Ihre Zielzahlen!	25
Tipp 8: Falls Sie Ihr Jahresziel wirklich nicht schaffen können	27
Tipp 9: Ziehen Sie Konsequenzen für das nächste Geschäftsjahr!	27
Tipp 10: Planung und Vorbereitung nicht vergessen!	28
Frage 2: Wie schaffe ich es, dass ich dem Kunden alle aktuellen Aktionen und Angebote vorstelle?	31
Tipp 1: Grundhaltung: Der Kunde hat ein Recht auf Information! . . .	31
Tipp 2: Erhöhen Sie die Kaufwahrscheinlichkeit!	32
Tipp 3: Sichern Sie Ihre Erfolge durch systematische Vorbereitung!	33
Tipp 4: Lassen Sie sich von Ihrem Arbeitgeber nicht zu sehr verführen!	34
Tipp 5: Organisieren Sie Ihre Angebotsdarstellung geschickt!	35
Inhalt	11

Tipp 6: Erfüllen Sie nicht jeden Wunsch Ihres Kunden!	38
Tipp 7: Verkaufen Sie telefonisch vor bzw. nach!	39
Tipp 8: Nutzen Sie Aktionen als Türöffner!	40
Tipp 9: Kombinieren Sie die Angebote!	42
Tipp 10: Auch Kunden „verkaufen“ sich	42

Frage 3: Wie bekomme ich mehr Neukunden? 45

Tipp 1: Achten Sie auf Ihre innere Einstellung!	45
Tipp 2: Finden Sie heraus, warum Sie für Ihre Kunden unverzichtbar sind!	47
Tipp 3: Lösen Sie die Probleme Ihrer Wunschkunden!	48
Tipp 4: Sorgen Sie dafür, dass Sie in Ihrem Bezirk der bekannteste Verkäufer sind!	49
Tipp 5: Finden Sie in einem riesigen Bezirk schneller echte Interessenten!	50
Tipp 6: Schauen Sie sich nach schwachen Mitbewerbern um!	53
Tipp 7: Behalten Sie auch Ihre ehemaligen Kunden im Blick!	54
Tipp 8: Kümmern Sie sich um Empfehlungen!	55
Tipp 9: Suchen Sie systematisch nach neuen Kunden!	56
Tipp 10: Steter Tropfen höhlt den Stein	57

Frage 4: Wie setze ich Preiserhöhungen besser durch? 59

Tipp 1: Nicht jeder Kunde reagiert gleich	59
Tipp 2: Achten Sie auf Ihre Körpersprache!	60
Tipp 3: Planen Sie Ihre Wortwahl!	61
Tipp 4: Nehmen Sie die Ausraster Ihrer Kunden nicht persönlich!	62
Tipp 5: Nutzen Sie Preisanpassungen, um vorher mehr zu verkaufen!	64
Tipp 6: Verkaufen Sie dem Kunden trotz Preiserhöhung noch mehr!	65
Tipp 7: Rechnen Sie die Preisanpassung nicht schön!	66
Tipp 8: Gehen Sie mit Drohungen richtig um!	67
Tipp 9: Entkräften Sie Preiseinwände mit Geschichten!	68
Tipp 10: Rücken Sie den Preis aus Ihrem mentalen Fokus!	69

Frage 5: Wie kann ich mit weniger Arbeit genauso viel oder mehr Geld verdienen? 71

Tipp 1: Machen Sie sich ein Bild von Ihrer Zeitverwendung!	71
Tipp 2: Überprüfen Sie Ihre Tourenplanung!	72
Tipp 3: Achten Sie auf Ihre Büroorganisation!	73
Tipp 4: Bereiten Sie Gespräche besser vor!	75
Tipp 5: Setzen Sie sich mehr Limits und machen Sie mehr Termine!	76
Tipp 6: Definieren Sie Ihre Stärken und Schwächen!	77
Tipp 7: Machen Sie Pausen und geben Sie auf sich Acht!	78
Tipp 8: Schulen Sie Ihre Kommunikations- und Arbeitstechniken!	80
Tipp 9: Tauschen Sie sich mit Kollegen aus!	81
Tipp 10: Hinterfragen Sie Ihr tägliches Tun!	81

Frage 6: Wie habe ich weniger Hemmungen bei der Kaltakquise? 83

Tipp 1: Erhöhter Puls ist normal ...	83
Tipp 2: Machen Sie sich klar, was Ihnen neue Kunden bringen!	85
Tipp 3: Formulieren Sie den Nutzen, den Sie Ihrem Kunden verkaufen wollen!	85
Tipp 4: Planen Sie die möglichen Einwände im Voraus!	87
Tipp 5: Entwickeln Sie Ihre persönliche Gesprächsstruktur!	88
Tipp 6: Üben Sie mit Kollegen!	89
Tipp 7: Sorgen Sie für Ihren guten Allgemeinzustand!	91
Tipp 8: Haben Sie Ausdauer!	93
Tipp 9: Machen Sie es sich leichter mit Aufhängern!	93
Tipp 10: Beobachten Sie und probieren Sie Neues aus!	95

Frage 7: Wie gehe ich geschickter mit Reklamationen um? . . . 97

Tipp 1: Verstehen Sie die Gedankenwelt des Reklamierenden!	97
Tipp 2: Hören Sie Ihrem Kunden zu!	98
Tipp 3: Versprechen Sie nicht zu viel!	99
Tipp 4: Kümmern Sie sich!	100
Tipp 5: Stellen Sie sicher, dass die Sache erledigt wird!	101
Tipp 6: Beugen Sie Reklamationen vor!	103

Tipp 7: Machen Sie sich nicht unnötig Probleme!	104
Tipp 8: Seien Sie kritikfähig!	105
Tipp 9: Nutzen Sie Reklamationen bei Ihren Mitbewerbern für sich aus!	106
Tipp 10: Üben Sie sich in zuversichtlicher und verbindlicher Sprache!	107

Frage 8: Ich verliere im Jahr überdurchschnittlich viele Kunden an Mitbewerber. Was mache ich falsch? . . . 109

Tipp 1: Seien Sie wachsam!	109
Tipp 2: Sprechen Sie mit Ihren ehemaligen Kunden!	111
Tipp 3: Finden Sie Ihren Feind Nummer 1 heraus!	112
Tipp 4: Reden Sie mit Ihrem Mitbewerber!	113
Tipp 5: Lenken Sie Ihren Mitbewerber ab!	114
Tipp 6: Überlegen Sie sich neue Argumente!	115
Tipp 7: Tauschen Sie sich mit Ihren Kollegen aus!	116
Tipp 8: Bitten Sie um Hilfe!	118
Tipp 9: Beugen Sie Angriffen systematisch vor!	119
Tipp 10: Reagieren Sie auf Fragen Ihrer Kunden kompetent und angemessen!	120

Frage 9: Wie Sorge ich für eine überdurchschnittliche Kundenbindung? . . . 123

Tipp 1: Berücksichtigen Sie, was Menschen wollen!	123
Tipp 2: Verlieren Sie den Kunden als Mensch nicht aus den Augen!	124
Tipp 3: Überraschen Sie Ihre Kunden!	126
Tipp 4: Sehen Sie nicht nur den Einkäufer, sondern alle Menschen im Kundenbetrieb!	127
Tipp 5: Strahlen Sie Ruhe aus!	129
Tipp 6: Machen Sie die Dinge, die nicht unbedingt jeder machen würde!	130
Tipp 7: Sprechen Sie mit Ihrem Kunden regelmäßig über seine Ziele	131
Tipp 8: Sie müssen nicht jeden Kunden haben!	133
Tipp 9: Seien Sie aufmerksam!	134
Tipp 10: Seien Sie ein „guter“ Verkäufer!	134

Frage 10: Wie werde ich Spitzenverkäufer? 137

 Tipp 1: Entscheiden Sie sich für diesen Weg! 137

 Tipp 2: Seien Sie sich Ihrer bevorstehenden Entbehrungen
 bewusst! 139

 Tipp 3: Werden Sie Spitzenverkäufer, denn es gibt nichts
 Schöneres! 141

 Tipp 4: Lernen Sie! 142

 Tipp 5: Wenden Sie Ihr Wissen hemmungslos an! 143

 Tipp 6: Lernen Sie mit Zeit und Geld umzugehen! 144

 Tipp 7: Kümmern Sie sich um sich als Mensch! 145

 Tipp 8: Erstellen Sie Ihren persönlichen Bildungs- und
 Entwicklungsplan! 146

 Tipp 9: Legen Sie Ihre persönliche Messlatte höher als
 Ihr Arbeitgeber! 148

 Tipp 10: Halten Sie nicht um jeden Preis durch! 149

Kommentierte Checklisten für Ihren Verkaufserfolg 151

 Checkliste 1: Woher kommen Ihre Kunden? 151

 Checkliste 2: Woran erkennen Sie interessante Wunschkunden? . . 154

 Checkliste 3: Wie viele neue Kunden brauchen Sie? 156

 Checkliste 4: Besteht die Gefahr von Kundenverlust? 158

 Checkliste 5: Originelle Ideen, damit Sie nicht „nur“ ein Verkäufer
 für Ihre Kunden sind 160

Literaturempfehlungen 163

Der Autor 165