

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	8
Das wirtschaftliche und soziale Umfeld	10
Konkurrenz.....	13
Erkenntnis	13
Konsequenz.....	15
Spezialisierung	16
Erkenntnis	16
Konsequenz.....	18
Berufskonsumenten	20
Erkenntnis	20
Konsequenz.....	21
Potential	23
Erkenntnis	23
Konsequenz.....	25
Anbietermacht.....	27
Erkenntnis	27
Konsequenz.....	29
Zusammenfassung: Bedeutung für das einzelne	
Beratungs- und Verkaufsgespräch	31
Psychologisches Grundwissen für den Verkaufsalltag	34
Willensbildung.....	36
Erkenntnis	36
Konsequenz.....	38
Lust und Unlust.....	39
Erkenntnis	39
Konsequenz.....	40
Unterbewusstsein	41
Erkenntnis	41
Konsequenz.....	43
Konzentration	45
Erkenntnis	45
Konsequenz.....	46
Gedächtnisleistung	47
Erkenntnis	47
Konsequenz.....	48

Eine Rolle spielen	50
Erkenntnis	50
Konsequenz	52
Adams Leid, Evas Freud`	54
Erkenntnis	54
Konsequenz	55
Zusammenfassung:	56
Das zeitgemäße Beratungs- und Verkaufsgespräch.....	58
Gesprächsführung.....	61
Erkenntnis	61
Konsequenz.....	63
Fachwissen	64
Erkenntnis	64
Konsequenz.....	65
Ausdrucksköcher	67
Erkenntnis	67
Konsequenz.....	69
Körpersprache	71
Erkenntnis	71
Konsequenz.....	73
Perlenkette.....	75
Erkenntnis	75
Konsequenz.....	76
Nutzenkonzentration.....	78
Erkenntnis	78
Konsequenz.....	80
Käuferlebnis.....	82
Erkenntnis	82
Konsequenz.....	84
Marktschreier	86
Erkenntnis	86
Konsequenz.....	88
Abschlussphase	90
Erkenntnis	90
Konsequenz.....	91

Auge in Auge	93
Erkenntnis	93
Konsequenz.....	94
Tatort.....	96
Erkenntnis	96
Konsequenz.....	98
Arbeitsbögen („Checklisten“) - zur praktischen Umsetzung	
am Verkaufspunkt und mit dem Warenangebot.....	100
Arbeitsbogen 1: Welt der Gefühle.....	102
Arbeitsbogen 2: Nutzenvielfalt	103
Arbeitsbogen 3: Produkt und Alltag	105
Arbeitsbogen 4: Tatort	107
Die vier wesentlichen Bausteine des neuen Denkens in	
Wirtschaft und Verwaltung.....	109
1. Baustein: Der Mensch als Maß.....	112
Erkenntnis	112
Folgen	112
Praktische Bedeutung: Zwei Beispiele	113
2. Baustein: Kooperation statt Konfrontation.....	114
Erkenntnis	114
Folgen	114
Praktische Bedeutung: Zwei Beispiele	115
3. Baustein: Vernetztes Denken	116
Erkenntnis	116
Folgen	117
Praktische Bedeutung: Zwei Beispiele	118
4. Baustein: Relativität statt Absolutheit	119
Erkenntnis	119
Folgen	119
Praktische Bedeutung: Zwei Beispiele	121
Fußnoten und Anmerkungen.....	122