

# Inhaltsverzeichnis

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

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

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