

INHALT

Prolog: Meine Premiere bei Starbucks	7
1. Live aus dem Vertriebsalltag – Gedanken und Berichte	11
Die gute alte Zeit	13
Ich fahr jetzt nach Hause	17
Innendienst ist auch nicht einfach!	19
Wer bitte ist Schulze?	21
Schon wieder Roth!	23
Ich glaube, ich kündige	25
2. Kundenarbeit ohne System	27
Grüne Frösche im roten Fass	29
Mitarbeiterin weg – Kunden weg	32
Hilfe, ich stagniere!	36
Das Ende des Konjunktivs	46
3. Kundenarbeit mit System	49
Part A – Die Voraussetzungen	51
Geheim: Arbeiten mit System	51
Wer genau ist Ihr Kunde?	54
Betreuen Sie Ihre richtigen Kunden richtig?	57
Zur Vorbereitung: von A-, von B- und von C-Kunden	60
Part B – Die Anbahnungs- und Gewinnungsphase	65
Wie systematisch werden andere auf Sie aufmerksam?	65
Wie systematisch werben andere für Sie?	68
Wie systematisch machen Sie Interessenten zu Kunden?	70
Wie systematisch kontaktieren Sie brieflich Ihre Interessenten?	77
Part C – Die Betreuungs- und Ausbauphase	82
Wie systematisch unterteilen Sie Ihre Kunden?	82
Wie systematisch können C-Kunden Ertrag bringen?	85

Wie systematisch betreuen Sie Ihre A-Kunden?	88
Wie systematisch entwickeln Sie Ihre Potenzialkunden?	92
Wie systematisch läuft Ihre Wiedervorlage?	95
Wie systematisch bieten Sie weiterhin Nutzen?	98
 Part D – Die Bindungs- und Empfehlungsphase	102
Wie systematisch werden Sie von Ihren Kunden weiterempfohlen?	102
Wie systematisch bieten Sie Ihren Kunden Extras?	105
Wie systematisch gehen Sie mit Kündigungen um?	109
 4. Der Weg zu neuen Gewohnheiten	113
Wie Standards Ihre Arbeit und Ihr Leben vereinfachen	115
Warum viele Menschen Standards ablehnen	118
Das »Was« schlägt das »Wie«: das Richtige standardisieren	121
Haben Sie Ihre Manufakturzeit bereits eingeleitet?	128
Wie Sie Mitarbeiter bewusst einbeziehen	132
Von der unbewussten zur bewussten Qualität	138
Auf dem Friedhof Ihrer Vorhaben	141
Und noch ein Mini-Beispiel	144
 Epilog: Was Skifahren und Ihr Vertrieb gemeinsam haben	148
Anlagen	151
Über den Autor	157
Stichwortverzeichnis	159