

# INHALT

<b>Prolog: Meine Premiere bei Starbucks .....</b>	<b>7</b>
<b>1. Live aus dem Vertriebsalltag – Gedanken und Berichte .....</b>	<b>11</b>
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
<b>2. Kundenarbeit ohne System .....</b>	<b>27</b>
Grüne Frösche im roten Fass .....	29
Mitarbeiterin weg – Kunden weg .....	32
Hilfe, ich stagniere! .....	36
Das Ende des Konjunktivs .....	46
<b>3. Kundenarbeit mit System .....</b>	<b>49</b>
<b>Part A – Die Voraussetzungen .....</b>	<b>51</b>
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
<b>Part B – Die Anbahnungs- und Gewinnungsphase .....</b>	<b>65</b>
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
<b>Part C – Die Betreuungs- und Ausbauphase .....</b>	<b>82</b>
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
<b>Part D – Die Bindungs- und Empfehlungsphase .....</b>	<b>102</b>
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
<b>4. Der Weg zu neuen Gewohnheiten .....</b>	<b>113</b>
Wie Standards Ihre Arbeit und Ihr Leben vereinfachen .....	115
Warum viele Menschen Standards ablehnen .....	118
Das »Was« schlägt das »Wie«: das Richtig 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
<b>Epilog: Was Skifahren und Ihr Vertrieb gemeinsam haben .....</b>	<b>148</b>
<b>Anlagen .....</b>	<b>151</b>
<b>Über den Autor .....</b>	<b>157</b>
<b>Stichwortverzeichnis .....</b>	<b>159</b>