

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|-----|
| Widmung und Dank | 5 |
| 1. Warum dieses Buch? | 9 |
| 1.1 Die Philosophie des Verkaufens | 10 |
| 1.2 Beraten oder verkaufen? | 11 |
| 2. Persönlichkeit und Selbstorganisation | 12 |
| 2.1 Persönlichkeitsmerkmale erfolgreicher Verkäufer | 12 |
| 2.2 Selbsttest: Eignungspsychogramm | 18 |
| 2.3 Die mentale Kondition | 21 |
| 2.4 Aktivitätenplanung oder Planlosigkeit? | 30 |
| 3. Akquisitionsstrategien | 46 |
| 3.1 Netzwerkakquisition | 46 |
| 3.2 Konzernakquisition | 54 |
| 3.3 Key Account Management | 59 |
| 4. Die Annäherung an potenzielle Kunden | 62 |
| 4.1 Besuchsvorbereitung | 62 |
| 4.2 Der Kontaktaufnahme-Brief | 64 |
| 4.3 Das telefonische Vorgespräch | 65 |
| 5. Verkaufspsychologie als Grundlage | 67 |
| 5.1 Kaufen heißt Bedürfnisse befriedigen | 67 |
| 5.2 Vertrauen gewinnen und erhalten | 69 |
| 5.3 The Big Five: Kriterien der Vertrauensbildung | 70 |
| 5.4 Emotionale Stabilität | 71 |
| 5.5 Die Wertestrukturen Ihrer Kunden | 74 |
| 5.6 Kundentypen und Verhandlungsstil | 78 |
| 6. Rhetorische Dialektik im Verkaufsgespräch | 83 |
| 6.1 Aufbau des Überzeugungsprozesses | 83 |
| 6.2 Mit Fragen Gespräche führen | 88 |
| 6.3 Die dialektische Beweisführung | 93 |
| 6.4 Einwände und ihre Behandlung | 99 |
| 6.5 Die Preisdiskussion | 106 |
| 6.6 Über Wettbewerber sprechen? | 110 |
| 6.7 Abschlusstechnik | 113 |

| | |
|--|-----|
| 7. Präsentationstechnik | 118 |
| 7.1 Vortragsarten | 118 |
| 7.2 Das Umfeld: Raum, Medien und Zeitrahmen | 119 |
| 7.3 Rhetorik und Sprache in der Präsentation | 121 |
| 7.4 Nonverbale Signale | 127 |
| 7.5 Überzeugungsarbeit in der Präsentation | 139 |
| 7.6 Sondersituationen meistern | 143 |
| 8. Kinesik und Umgangsformen | 147 |
| 8.1 Kinesik im Verkaufsgespräch | 147 |
| 8.2 Umgangsformen im Außendienst | 149 |
| 9. Besuchsnachbereitung | 161 |
| 9.1 Analyse der Besuchsergebnisse | 161 |
| 9.2 Besuchsdokumentation | 163 |
| 9.3 Angebotsverfolgung systematisieren | 166 |
| 9.4 Cross-Selling aktivieren | 167 |
| 10. Messearbeit | 170 |
| 10.1 Messevorbereitung | 170 |
| 10.2 Aufgaben auf dem Messestand | 174 |
| 10.3 Der Umgang mit Wettbewerbern | 182 |
| 10.4 Messenachbereitung | 182 |
| 11. Anhang | 184 |
| 11.1 Ablaufdiagramm des Verkaufsprozesses | 184 |
| 11.2 Theoretische Grundlage des Psychogramms und Bewertung der Dominanzen | 187 |
| Literaturhinweise | 190 |
| Der Autor | 192 |