

Inhaltsverzeichnis

Vorwort von André Sarrasani	12
Herzlich willkommen!	14
Warum ich dieses Buch schreibe.....	14
Mein Ziel mit diesem Buch	15
Dieses Buch kommuniziert mit Ihnen	16
Was Sie „müssen“ – und was nicht!	17
Wie Sie dieses Buch lesen können.....	20
01. Der natürliche Verkäufer.....	23
Darum ist Hochdruckverkauf nicht erfolgreich	24
Ehrlichkeit	27
Echtes Interesse.....	29
Wirklich am Gesprächspartner interessiert sein	30
Keine Interpretationen	32
Reden und Schreiben im Klartext.....	34
Gefühle wecken	36
Vom Interessenten zum Kunden	40
So kommen Verkäufer zu neuen Kunden	45
Verkäufer reden zu viel	46
Verkäufer handeln zu wenig	48
Erkenntnis aus Kapitel 1	51
02. Verkauf und Persönlichkeit	53
Alles beginnt im Kopf!	54
Innere Einstellung.....	57
Begeisterung verkauft	58
Ängste	61
Gedanken-Hygiene	64

Motivation	65
Schmerz vermeiden – Freude gewinnen.....	67
Die Komfortzone erweitern	69
Entscheidungen treffen.....	73
Perfektionismus.....	75
Geduld	77
Disziplin	79
Ziele	80
Umsetzen	84
Jetzt gleich - nicht auf später verschieben	84
Verkaufsgespräche brauchen ein Ergebnis	87
Loslassen lohnt sich – im richtigen Moment.....	89
Ein neuer Tag.....	91
Unterstützung von außen.....	93
Erkenntnis aus Kapitel 2	95

03. Nutzen formulieren 97

Vom Vorteil zum Nutzen	98
Nutzen verkauft.....	100
Nutzen formulieren	107
Erkenntnis aus Kapitel 3	111

04. Termine vereinbaren113

Die entscheidende Frage	114
Immer genügend Adressen	117
Auf die Zielgruppe einstimmen	121
Zuerst die Hausaufgabe – dann der Termin.....	130
Die ersten Sätze bei der Kalt-Akquisition	134
Die Hürden Zentrale und Sekretariat.....	138

Erkenntnis aus Kapitel 4	145
05. Bedarf ermitteln	147
Die Bedarfsergründung.....	149
1. Der Gesprächseinstieg	150
2. Die konkrete Frage Richtung Abschluss.....	151
3. Bedarfsergründung am Laufen halten	153
4. Eigene Ideen einbringen	155
5. Unbekanntes abklären	157
6. Aussagen zusammenfassen	160
7. Der entscheidende Punkt	162
8. Emotionale Gründe dahinter.....	166
9. Die Kaufbereitschaft feststellen.....	168
Erkenntnis aus Kapitel 5	171
06. Die Präsentation.....	173
Alle Sinne nutzen.....	177
Sehen	179
Hören.....	181
Fühlen.....	182
Riechen	183
Schmecken	184
Diese Punkte werden präsentiert	186
Erkenntnis aus Kapitel 6	189
07. Zusatzverkäufe holen	191
Zufriedene Kunden	192
Kundenbindung	193
Exakt die Bedürfnisse erfüllen	196

So entstehen Zusatzverkäufe	197
Ein neuer Bedarf kann erzeugt werden	199
Fragen – aber richtig.....	199
Unbekanntes kann nicht gekauft werden!	203
So werden Zusatzverkäufe angesprochen	204
Kaufsignale können auch erzeugt werden	205
Durch Begeisterung Kunden gewinnen	205
Klarheit – nicht das Prinzip Hoffnung.....	206
Erkenntnis aus Kapitel 7	209
08. Einwände beseitigen	211
So können Verkäufer aktiver werden.....	212
Aussagen hinterfragen	215
Automatismus – ist ein Schlüssel zum Erfolg	218
1. Einwand oder Vorwand	219
2. Bedenken als Frage verstehen	225
3. Annahme treffen.....	227
4. Präzise nachfragen.....	233
5. Zum Nachdenken anregen	237
6. Antwort verschieben.....	240
7. Argument zurückgeben.....	243
8. Trotzdem eine Lösung finden.....	247
9. Neu beginnen	250
10. Widerstand als Verkaufsargument	253
Mit Reklamationen umgehen	256
Erkenntnis aus Kapitel 8	259
09. Preise verhandeln	261
Ich habe den höchsten Preis. Prima!	262

Die acht häufigsten Fehler	263
Rabatt geben – oder nicht	271
Wie Sie KEINEN Rabatt geben können	273
Wie Sie WENIGER Rabatt geben können	275
Wie Sie EINEN Rabatt geben können	276
Mehr zur Bedingungsfrage	277
Der klassische Einkäufer	279
Wettbewerber – sind auch noch da	281
Erkenntnis aus Kapitel 9	283
10. Abschlüsse machen	285
Der richtige Zeitpunkt	287
Kaufsignale	287
1. Eine Frage nach Einzelheiten	291
2. Verbale Zustimmung	291
3. Aktivitäten des Interessenten	292
Kaufbereitschaft testen	293
Erkenntnis aus Kapitel 10	295
11. Weiterempfehlungen bekommen.....	297
Reden Sie über Ihre Arbeit!	298
Immer – und immer wieder	301
Weiterempfehlungen kontaktieren	304
Die Visitenkarte als Multiplikator.....	308
Erkenntnis aus Kapitel 11	313
12. Profitieren Sie zusätzlich.....	315
Zusatzkapitel kostenlos herunterladen.....	316
Das Training zum Buch.....	317

Inhalte dieses speziellen Verkäufertrainings	321
Ein Coach	323
Individuelles Coaching zum Buch	326
Zum Experten braucht es Zeit	326
In 6 Monaten	326
Erwartungen an ein individuelles Coaching.....	327
Impulse, Ideen und Aufgaben	328
Persönlicher Kontakt mit dem Trainer.....	329
Bewerben Sie sich als Coachee.....	329
Die Impuls-Tankstelle kostenlos	330
Ihr persönlicher Gesprächsleitfaden	331
Das Hörbuch zum Buch	332
Das EINWAND-Hörbuch zum Buch	333
Erkenntnis aus Kapitel 12	334