

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 ermitteln147

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 holen191

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 beseitigen211

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 verhandeln261

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 machen285

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 <i>kostenlos</i>	330
Ihr persönlicher Gesprächsleitfaden	331
Das Hörbuch zum Buch	332
Das EINWAND-Hörbuch zum Buch	333
Erkenntnis aus Kapitel 12	334