

Inhalt

Wanted: Erfolgreicher Verkäufer! – Vorwort	9
1. Die Wahrheit über das Win-win-Prinzip	13
<i>In diesem Kapitel erfahren Sie, wo der feine Unterschied liegt zwischen dem Win-win-Prinzip des klassischen Verkaufens und dem des Konsensitiven Verkaufens – auf Augenhöhe mit Ihrem Kunden als Partner.</i>	
2. Brauchen, wollen und bezahlen können	25
<i>In diesem Kapitel finden Sie heraus, wie Sie Ihre Kunden nach Interessen definieren können. Sie erfahren, wie nützlich diese Informationen sind und welche Konsequenzen dieses Wissen hat.</i>	
3. Vereinbaren vor überzeugen	38
<i>Eine Terminusage ist der erste Schritt für einen erfolgreichen Verkauf, aber ohne ein Kaufversprechen oft wertlos. Nur: Wie schaffen Sie es, dass Ihr Kunde ein Kaufversprechen gibt, bevor Sie das erste Mal bei ihm waren?</i>	
4. Verkaufst du schon oder wirbst du noch?	51
<i>Nicht jedes Kundengespräch ist ein Verkaufsgespräch. Viele Gespräche, die wir mit unserem Kunden führen, sind Marketinggespräche. Sie brauchen beides. Aber was ist der Unterschied und wann setzen Sie welches ein?</i>	
5. Drei Stärken am Markt	64
<i>Drei Faktoren bestimmen den Erfolg am Markt: Qualität – Service – Preis. Manche Firmen behaupten, in allen drei Bereichen die Besten und Größten zu sein. Das geht nicht. Es sind</i>	

maximal zwei von den drei Spitzenplätzen möglich. Wo sind Sie der Stärkste?

6. Kaltakquise: Wie Sie mit dem Verkaufen beginnen _____ 75

Einen Kunden zu betreuen, der seit Jahren mit uns verbunden ist, macht viel Freude. Doch damit es zu einer langjährigen Geschäftsbeziehung kommen kann, muss eine erfolgreiche Erstansprache gelingen. Wie steigen Sie erfolgreich in ein Erstgespräch ein und wie gelingt es Ihnen, dabei Spaß zu haben?

7. Wenn der Kunde „Nein“ sagt! _____ 87

Verkäufer hören immer wieder einmal ein „Nein“ von ihrem Kunden. Doch es gibt unterschiedliche Arten, „Nein“ zu sagen. Wie reagieren Sie auf Augenhöhe, wenn Ihr Kunde „Nein“ sagt, und wann ist ein „Nein“ eine erfreuliche Antwort?

8. Vertrauen aufbauen _____ 99

Machen Sie keine Geschäfte mit Kunden, denen Sie nicht vertrauen. Eine vertrauensvolle Basis ist einer der wichtigsten Aspekte, um einem Kunden auf Augenhöhe zu begegnen. Vertrauen zwischen Kunden und Lieferanten, wie ist das möglich?

9. Habe ich Sie richtig verstanden? _____ 111

Wenn Ihre Kunden Ihr Produkt oder Ihre Dienstleistung kaufen, zieht dies immer eine Veränderung beim Kunden nach sich. Probleme werden gelöst oder tauchen durch den Kauf erst auf. Der Kauf hat Folgen für Ihren Kunden. Sie sollten wissen welche. Und welchen Einfluss sie auf den Verkaufsprozess haben.

10. Wann Ihr Kunde zufrieden ist _____ 123

Welche Wünsche und Vorstellungen hat Ihr Kunde? Nicht jede Eigenschaft Ihres Produktes oder Ihrer Dienstleistung entspricht seinen Vorstellungen. Kämpfen oder feilschen um die Details bringt Sie auf jeden Fall in einen Nachteil. Welche anderen Möglichkeiten haben Sie?

11. Sorgenfrei zum Auftrag _____	123
<i>Beziehungsfragen – Bedeutungsfragen – Zufriedenheitsfragen, Kunde hin und Kunde her. Wie kommen Sie denn jetzt zum Auftrag?</i>	
12. Konsensitives Verkaufen im Überblick _____	159
<i>In den vorangegangenen Kapiteln haben Sie Schritt für Schritt erfahren, aus welchen einzelnen Schritten ein Verkaufsgespräch nach der Methode des Konsensitiven Verkaufens besteht. Doch wie sieht das komplette Verkaufsgespräch aus?</i>	
13. Verkaufen ist die schönste Sache der Welt _____	159
<i>Kann Verkaufen wirklich ein Beruf sein, den man gerne macht? Muss man dazu eine besondere Persönlichkeit haben oder kann man diesen Beruf auch einfach erlernen? Ja, das können Sie. Was Sie dafür tun können, lesen Sie hier.</i>	
Dankeschön ... _____	170
Literaturempfehlungen _____	171
Stichwortverzeichnis _____	172
Die Autorin _____	174