

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	9
---------	---

Einführung

Ein Bild von ...	15
Verkaufen! Was sonst?	20
Verkaufen statt beraten	35
Verkaufen statt verteilen	40
Verhalten statt Wissen	47
Die vier Erfolgsfaktoren	60

Erfolgsfaktor Nummer 1: Persönlichkeit

1.1 Einstellung und Auftreten	67
1.2 Psychische Stabilität	81
1.3 Höfliche Hartnäckigkeit	88

Erfolgsfaktor Nummer 2: Identifikation

2.1 Brennen vor Leidenschaft	97
2.2 Identifikation mit der Tätigkeit	105
2.3 Identifikation mit dem Produkt	111
2.4 Identifikation mit dem Unternehmen	116

Erfolgsfaktor Nummer 3: Marketing

3.1 Nicht hoffen, handeln!	123
3.2 Social Media	127

3.3 Empfehlungsmarketing	133
3.4 After-Sales-Marketing	144
3.5 Das Gesetz der Zahl	153
 Erfolgsfaktor Nummer 4: Verkäuferische Fähigkeiten	
4.1 TopSeller sind authentisch	159
4.2 TopSeller sind gute Akquisiteure	164
4.3 TopSeller informieren kundenorientiert	169
4.4 Wer nicht fragt, bleibt dumm – Fragetechniken für TopSeller	176
4.5 Keine Zeit, kein Interesse, zu teuer – Einwandbehandlung für TopSeller	185
4.6 Koste es, was es wolle – Preisgespräche für TopSeller	192
4.7 KIAMBA – die Erfolgsformel für TopSeller	198
 Epilog	
Quellenverzeichnis	211
Stichwortverzeichnis	214
Über den Autor	216
Bücher von Klaus-J. Fink	218