

<b>A</b>	<b>Beratungsgespräche bedarfsgerecht führen</b>	<b>9</b>
<b>1</b>	<b>Kundengespräch vorbereiten</b>	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>Kunden situationsgerecht ansprechen und begrüßen</b>	<b>12</b>
2.1	Erster Eindruck	12
2.1.1	Nonverbale Kommunikation	14
2.1.2	Verbale Kommunikation	15
2.2	Kommunikation im Raum	17
2.3	Kundentypen erkennen und reagieren	18
<b>3</b>	<b>Kundenbedürfnisse ermitteln und geeignete Lösungen ableiten</b>	<b>20</b>
3.1	Kundenmotive erkennen und darauf reagieren	20
3.2	Kommunikationsabläufe verstehen und steuern	22
3.3	Aktives Zuhören	25
3.4	Fragetechniken	26
3.5	Paraphrasieren	26
3.6	Positive und negative Reizworte	28
3.7	Gesprächsblockierende Verhaltensweisen	28
3.8	Gespräche strukturieren	29
<b>4</b>	<b>Lösungen mit Blick auf Kundenbedürfnisse und Produktnutzen anbieten</b>	<b>29</b>
<b>5</b>	<b>Auf Einwände eingehen</b>	<b>31</b>
5.1	Reaktionen auf Einwände	32
5.2	Kurz vor Vertragsabschluss	34
<b>6</b>	<b>Erfahrungen im Beratungsgespräch analysieren und Konsequenzen für zukünftige Gespräche ableiten</b>	<b>36</b>

<b>B</b>	<b>Beschwerdegespräche als Instrument zur Verbesserung der Kundenbeziehung nutzen</b>	<b>39</b>
<b>7</b>	<b>Beschwerden als Chance begreifen</b>	<b>39</b>
7.1	Unterschied Reklamation – Beschwerde – Konflikt	41
7.2	Beschwerden auflösen – ein Prozess	42
<b>8</b>	<b>Kunden mit Beschwerden ernst nehmen und annehmen</b>	<b>46</b>
8.1	Entschuldigung	49
8.2	Verständnis zeigen	49
<b>9</b>	<b>Beschwerdegründe und Bedürfnislage ermitteln</b>	<b>51</b>
9.1	Analyse der Beschwerdeursache	52
9.2	Notfallstrategie	54
<b>10</b>	<b>Lösungen zur Behebung der Beschwerdegründe anbieten</b>	<b>56</b>
10.1	Auflösung der Beschwerde durch Lösungsalternativen	56
10.2	Abschluss des Vorgangs	57
<b>11</b>	<b>Schriftliche Beschwerden und Reaktion</b>	<b>57</b>
<b>12</b>	<b>Erfahrungen in der Beschwerdebehandlung analysieren und Konsequenzen ableiten</b>	<b>58</b>
<b>13</b>	<b>Umgang mit Konflikten nach dem Harvard-Konzept</b>	<b>60</b>
<b>14</b>	<b>Entschuldigung im Geschäftsverkehr</b>	<b>70</b>
<b>C</b>	<b>Sich und das Unternehmen präsentieren</b>	<b>73</b>
<b>15</b>	<b>Präsentationsziele festlegen und Präsentation planen</b>	<b>75</b>
<b>16</b>	<b>Vortrag/Präsentation unter Nutzung rhetorischer und medialer Mittel gestalten und durchführen</b>	<b>78</b>
16.1	Körperausdruck und Sprache richtig einsetzen	79
16.2	Richtige Argumentationstechnik nutzen	81
16.3	Theorie und Praxis einen guten Vortrag zu halten	89

16.3.1	Struktur und Ablauf eines Vortrags	89
16.3.2	Bestandteile eines Vortrags/einer Präsentation	92
16.3.3	Fertigkeiten für eine erfolgreiche Präsentation	95
16.4	Medien auswählen und zielgerichtet einsetzen	98

## **17 Präsentation zu verschiedenen Anlässen** **100**

17.1	Bankpräsentation vorbereiten und durchführen	100
17.2	Angebot präsentieren	102
17.3	Mit Printmedien präsentieren	103
17.4	Präsentation während einer Messe	104
17.5	Präsentation mit Online-Medien	105

## **18 Die Präsentation reflektieren und für künftige Nutzung überarbeiten** **106**

## **Stichwortverzeichnis** **109**