

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	11
1 Der Erfolg beginnt im Kopf	19
2 Die Ebenen im Beratungsgespräch.....	25
2.1 Die Beziehung zum Kunden	26
2.1.1 Der Start in die Kundenbeziehung.....	28
2.1.2 Die Beziehung aufrechterhalten.....	41
2.1.3 Die Beziehung festigen.....	42
2.1.4 Ihren Kunden verblüffen	43
2.1.5 Unterstützende Körpersprache	44
2.2 Die Bedarfserhebung.....	50
2.2.1 Den Bedarf ermitteln	50
2.2.2 Die Fragevarianten	58
2.2.3 Optimal Bedarf ermitteln anhand von Beispielen	62
2.2.4 Unterstützende Körpersprache	75
2.3 Die Beratung und Produktpräsentation	76
2.3.1 Die nutzenorientierte Empfehlung	82
2.3.2 Die Empfehlung und Zusatzempfehlung mit dem SENF-T® Modell.....	92
2.3.3 Therapiepakete.....	133
2.3.4 Unterstützende Körpersprache	135
2.4 Preisnennung und Abschluss	138
3 Die Sprache mit dem Kunden	145
3.1 Die Sprache und deren Wirkung.....	147
3.2 Die Sprache optimal einsetzen.....	148
3.3 Die Frage der Diskretion.....	157

4	Die Kaufmotive des Kunden	161
5	Einige Tipps im Umgang mit gestressten und verärgerten Kunden	165
6	Was tun, wenn	169
7	Zusammenfassung der Erfolgsfaktoren	177
	 Literaturverweise	 180
	Glossar/Abkürzungen	182
	Stichwortverzeichnis	183