

Inhalt

Vorwort	5
Vorwort des Autors	7
Den Kontakt herstellen	9
Telefongespräch zur Terminvereinbarung	10
Äußere Erscheinung – Bekleidungstipps	13
Begrüßung	16
Small Talk	18
Das Gespräch vorbereiten	21
Kundennutzen und -motive	23
Unterschiedliche Kundentypen	24
Welche Strategie führt zum Auftrag?	36
Leitfaden für die Vorbereitung von Verkaufsgesprächen	39
Das Fachgespräch führen	41
Bedarfsanalyse	41
Fragetechnik	43
Das Produkt präsentieren	59
Es anders machen als andere	59
Positiv formulieren	61
Visualisierung	64
Vorteilsansprache	67

Einwandbehandlung	68
Körpersprache im Verkauf	75
Aktives Zuhören	88
Den Preis vermitteln	97
Professionelles Verhalten bei der Nennung des Preises	98
Was kostet das?	99
Zu teuer!	101
Was tun, wenn der Wettbewerb günstiger ist?	104
Was tun, wenn der Kunde Nein sagt?	106
Der Verkaufsabschluss	109
Abschlusstechniken	109
Tipps zum richtigen Verhalten bei Abschlussverhandlungen	116
Steigern Sie Ihren Erfolg	119
Charismatische Persönlichkeiten	119
Die psychologische Seite	120
Stärken Sie Ihr Selbstbewusstsein	121
Schlusswort	125
Stichwortverzeichnis	126