

# Inhaltsverzeichnis

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1 Wissen: So tickt der Mensch – Pilot und Autopilot</b>                              | <b>1</b>  |
| 1.1 Eine dynamische Sicht auf Verhalten   | 1         |
| 1.2 Beeinflussen Sie Verhalten und Entscheidungen mit PEK                               | 3         |
| 1.3 Unser Pilot braucht Zeit und Zeit braucht Technik                                   | 4         |
| 1.4 Vier Programme, die unser Verhalten bestimmen                                       | 10        |
| Literatur   | 16        |
| <b>2 Wahrnehmen und Verstehen: So erkennen Sie, wie ein Mensch gerade tickt.</b>        | <b>17</b> |
| 2.1 Das aktive Programm hinter Verhalten erkennen                                       | 17        |
| 2.2 Die vier Programme im Vertriebsalltag.  | 20        |
| Literatur   | 35        |
| <b>3 Werkzeuge: Gehirngerecht fragen</b>  | <b>37</b> |
| 3.1 Was heißt gehirngerecht fragen?   | 37        |
| 3.2 Zu teuer! Kein Grund zur Panik, sondern Kaufsignal!                                 | 38        |
| 3.3 Aktiv Zuhören 4.0   | 41        |
| Literatur   | 49        |
| <b>4 Werkzeuge: Sprache, die bewegt und dadurch überzeugt</b>                           | <b>51</b> |
| 4.1 Die vier Textfunktionen in der Werbung  | 52        |
| 4.2 wort.macht.punkt. – So überzeugen Sie!  | 54        |
| <b>5 Anwendung im Verkaufsgespräch: Vorwände souverän klären, auf Einwände eingehen</b> | <b>63</b> |

---

|          |   |     |
|----------|---|-----|
| <b>6</b> | <b>Durchgängige Anwendung im Vertriebsprozess:</b>                |     |
|          | <b>Vom Termin bis zum Auftrag</b> .....                           | 73  |
| 6.1      | Neukundenakquise .....  | 73  |
| 6.2      | Erstgespräche vorbereiten .....                                   | 79  |
| 6.3      | Gesprächseröffnung .....  | 81  |
| 6.4      | Bedarfsermittlung .....   | 84  |
| 6.5      | Lösungsvorschlag .....  | 89  |
| 6.6      | Gesprächsabschluss und Angebot .....                              | 94  |
|          | Literatur .....   | 102 |
| <b>7</b> | <b>Persönliche Entwicklung: PEK endet nicht bei</b>               |     |
|          | <b>Ihrer Kompetenz im Vertrieb!</b> .....                         | 103 |
| 7.1      | Welchen Nutzen haben Sie ganz persönlich von PEK? .....           | 103 |
| 7.2      | So erstellen Sie Ihren persönlichen Aktions- und Übungsplan ..... | 105 |