

# Inhaltsverzeichnis

Einführung: Die eine unter 1071 . . . . .	7
---	---

## Teil I **Neue Zeiten – Wie Sie verhindern, dass Sie morgen schon von gestern sind**

Was können Sie, was der Hardseller nicht kann? . . . . .	13
Anhauen, umhauen, abhauen? Wie man Kunden vergrault	14
Verkaufen heißt verkaufen? Wie man austauschbar wird	17
Scheuklappen: Zielgruppe statt Individuum	19
Was können Sie, was das Internet nicht kann? . . . . .	25
Exkurs Finanzdienstleistung: Beratungsroboter und Standardprodukte? Die Zukunft der Finanzdienstleistungsbranche	26
Hase und Igel: Wie Sie den Wettlauf mit der Digitalisierung verlieren	32
Neue Spielregeln: Persönlicher Verkauf verlangt persönlichen Mehrwert	41
Auf einen Blick: Wo die Messlatte für Verkäufer zukünftig liegt . .	45

## Teil II **Königsklasse – Wie Sie nutzen, was die sehr Erfolgreichen von den Erfolgreichen unterscheidet**

Der Gentleman: Alles andere als altmodisch . . . . .	49
Was Barack Obama und Richard Branson gemeinsam haben	51
Die 7 Eigenschaften des perfekten Sales Gentleman – und der Sales Lady	57
Sales Gentleman/Sales Lady: Punkten mit Herz und Hirn . . . .	63
Verkaufen mit (der richtigen) Haltung: Spaß statt Spickzettel	63
Verkaufen mit Herzlichkeit: Sympathie statt Unpersönlichkeit	68
Verkaufen mit Klarheit: Kundensprache statt Fachsprache	75
Auf einen Blick: Wie Verkäufer im persönlichen Auftritt punkten .	80

### **Teil III: Know-How (Drehbuch) – Wie Sie in jeder Phase des Verkaufsgesprächs souverän handeln**

<b>Wer improvisiert, verliert</b>	<b>85</b>
Erstkontakt: Sales Gentlemen sind von Anfang an anders	90
Aufwärmphase: Sales Gentlemen fragen nie »Haben Sie gut hergefunden?«	94
Bedarfsermittlung: Sales Gentlemen stellen Sinnfragen, bevor sie ZDF erfragen	99
Vorabschluss: Sales Gentlemen locken den Kunden aus der Reserve	106
Beratung: Sales Gentlemen definieren den Kundennutzen neu	109
Abschluss: Sales Gentlemen brauchen keine Tricks	113
Service: Sales Gentlemen überraschen auch hinterher positiv	118
<b>Auf einen Blick: Wie Sales Gentlemen in jeder Gesprächsphase überzeugen</b>	<b>123</b>

### **Teil IV: Fahrplan – 11 einfache Strategien, mit denen Sie zum Sales Gentleman werden**

1. Gehen Sie nie mehr »schnell Klamotten kaufen«	127
2. Studieren Sie Menschen, die Herzen gewinnen	129
3. Zeichnen Sie Ihre Verkaufsgespräche auf	132
4. Holen Sie sich echtes Feedback	133
5. Schreiben Sie auf, welche Verkäufer Sie selbst begeistert haben – und warum	136
6. Verabschieden Sie sich von Ausreden	141
7. Lassen Sie sich empfehlen!	145
8. Machen Sie sich Up- und Cross-Selling zur Gewohnheit	150
9. Hüten Sie Ihre Bestandskunden wie einen Schatz	156
10. Schützen Sie Ihre Selbstachtung	161
11. Werden Sie jeden Tag besser!	164
<b>Auf einen Blick: Wie Sie zum perfekten Sales Gentlemen werden</b>	<b>169</b>
<b>Ausblick: 3 Thesen zum Verkauf der Zukunft</b>	<b>171</b>
<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>175</b>
<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>181</b>
<b>Über den Autor</b>	<b>183</b>