

# Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung: Mit der Außendienst-Viertakt-Strategie von der unbewussten Inkompetenz zur unbewussten Kompetenz . . . . .</b>	<b>11</b>
Moderner Außendienst: Verkaufen, ohne zu verkaufen	11
Ihre Persönlichkeit verkauft – aber bitte immer mit Hybrid Sales	17
 <b>Viertakt-Kapitel 1: Der Akquisitionsprozess im Außendienst: Wer nicht startet, bleibt stehen</b>	 <b>19</b>
<b>Bereich 1: Antriebsmanagement: Den Antriebsturbo für die Motivation zünden . . . . .</b>	<b>23</b>
Fit zwischen den Ohren: Wie Sie mit Köpfchen, Herz und Verstand Ihren Antriebsmotor starten	24
Außendienst-Yoga: Wie Sie Ihrem Körper Flügel verleihen und noch mehr Energie unter die Motorhaube bekommen	28
Mit Kompetenzaufbau Sicherheit und Motivation aufbauen: Werden Sie zum Experten für Hybrid Sales	33
Selbststeuerung: Zehn Tipps zur Verbesserung Ihres Antriebsmanagements	37
 <b>Bereich 2: Planungsmanagement: Mit dem Ziele-Navigator die Kundenpotenziale ausschöpfen . . . . .</b>	 <b>39</b>
Zukunftsplanung: Wie Sie mit Strategie Ihre Aktivitäten steuern	40
Zielplanung: So verändern Sie mit der Zielformel Ihr Verhalten und starten in die Umsetzung	45
Zeitplanung: Nur wer sich selbst kennt, kann effektiv und effizient mit Zeit umgehen	50
Selbststeuerung: Zehn Hinweise zur Verbesserung Ihres Planungsmanagements	55

<b>Bereich 3: Terminmanagement: Direkt zum wertvollen und verbindlichen Gespräch mit den Zielkunden navigieren . . . . .</b>	<b>57</b>
Den Erfolg adressieren: Fokussieren Sie Ihre Ressourcen und Kompetenzen auf Ihre Zielkunden	58
Den richtigen Aufhänger wählen: Überzeugen Sie Ihre Zielkunden mit zündenden Gesprächsideen	63
Überzeugende Aktivranrufe: Mit der richtigen Einstellung zum Wunschtermin	68
Selbststeuerung: Zehn Empfehlungen zur Verbesserung Ihres Terminmanagements	73
<b>18 Check-Aussagen zum Akquisitionsprozess im Außendienst . . . . .</b>	<b>75</b>
 <b>Viertakt-Kapitel 2: Der Beratungsprozess im Außendienst: Wer den Kunden zur Entscheidung führt, kommt gut an</b>	 <b>79</b>
<b>Bereich 4: Beziehungsmanagement: Mit ratiomotion® proaktiv Kunden gewinnen, die am Steuer sitzen . . . . .</b>	<b>83</b>
Sympathieband knüpfen: Mit Authentizität, Charisma, Neugier und Sprachwitz eine gute Verbindung herstellen	84
Vertrauen aufbauen: Führen Sie »das kleine Gespräch« – mit großer Resonanz	89
Vernetzung auf allen Ebenen: Verbinden Sie (auch) Geschäftseinheiten und Unternehmen miteinander	94
Selbststeuerung: Zehn Impulse zur Verbesserung Ihres Beziehungsmanagements	99
<b>Bereich 5: Informationsmanagement: Den Kunden in drei Schritten zur Analyse seines Engpasses lenken . . . . .</b>	<b>101</b>
Schritt 1 – die Projektstrategie-Analyse: Betrachten Sie den Kundenkontakt als Projektaufgabe	103
Schritt 2 – die Workshopstrategie-Analyse: Bieten Sie einen projektorientierten Beratungsworkshop an	107

Schritt 3 – die Engpassstrategie-Analyse: Entdecken Sie im Beratungsworkshop den engsten Engpass	112
Selbststeuerung: Zehn Tipps zur Verbesserung Ihres Informationsmanagements	117
<b>Bereich 6: Überzeugungsmanagement: Mit Vollgas auf die Überholspur . . . . .</b>	<b>119</b>
Mehrwertkonzeption: Entwickeln Sie ein Konzept für Ihre wettbewerbsüberlegene Überzeugungsarbeit	120
Lösungspräsentation: Lassen Sie Ihre Persönlichkeit wirken und entfachen Sie auch online ein Feuerwerk auf allen Sinneskanälen	125
Nutzenargumentation: Fokussieren Sie sich beim Value Selling auf den ratiomotionalen Wert	131
Selbststeuerung: Zehn Hinweise zur Verbesserung Ihres Überzeugungsmanagements	135
<b>18 Check-Aussagen zum Beratungsprozess im Außendienst . . . . .</b>	<b>137</b>
<b>Viertakt-Kapitel 3: Der Verkaufsprozess im Außendienst: Wer mehr Power hat, gewinnt</b>	<b>141</b>
<b>Bereich 7: Verteidigungsmanagement: Den Schlaglöchern sicher ausweichen . . . . .</b>	<b>145</b>
Souveräne Vorwandbehebung: So bringen Sie die VorWAND zum Einsturz	146
Souveräne Einwandbehandlung: Nutzen Sie die Sherlock-Holmes-Methode, um Ihr Angebot zu verteidigen	152
Souveräne Preisverteidigung: Starten Sie mit High-Speed-Techniken durch	161
Selbststeuerung: Zehn Empfehlungen zur Verbesserung Ihres Verteidigungsmanagements	167

<b>Bereich 8: Verhandlungsmanagement: Mit Höchstgeschwindigkeit auf die Zielgerade einbiegen . . . . .</b>	<b>169</b>
Verhaltenspsychologie: Bereiten Sie Ihren starken Verhandlungsauftritt vor	170
Verhandlungsführung: Streben Sie lösungsorientiert und ratiomotional ein positives Verhandlungsergebnis an	175
Abschlussvereinbarung: Sorgen Sie für ein starkes Commitment	179
Selbststeuerung: Zehn Impulse zur Verbesserung Ihres Verhandlungsmanagements	184
<b>Bereich 9: Auftragsmanagement: Den Erfolg sicher und nachhaltig einfahren . . . . .</b>	<b>187</b>
Nachverfolgung professionalisieren: So fassen Sie systematisch mit der Dranbleib-Strategie nach	188
Auftragskoordination sichern: Wie Sie als Projektmanager Ihre Verantwortung für das Auftragsmanagement wahrnehmen	192
Kundenbeschwerden behandeln: Bringen Sie einen exzellenten Ton in Ihr Reklamationsmanagement	197
Selbststeuerung: Zehn Tipps zur Verbesserung Ihres Auftragsmanagements	202
<b>18 Check-Aussagen zum Verkaufsprozess im Außendienst . . . . .</b>	<b>203</b>
<b>Viertakt-Kapitel 4: Der Entwicklungsprozess im Außendienst: Wer bremst, fällt zurück</b>	<b>207</b>
<b>Bereich 10: Vertrauensmanagement: Einen Gang hochschalten und den Kunden-Fanklub ausbauen . . . . .</b>	<b>211</b>
Kundenbegeisterung: Entfachen Sie ratiomotional Begeisterungstürme	212
Kundenbindung: Knüpfen Sie durch Intensivierung der Netzwerkaktivitäten lebenslängliche Beziehungen	216

Kundencoaching: Tragen Sie mit der WNU-Systematik zur Potenzialsteigerung bei	221
Selbststeuerung: Zehn Hinweise zur Verbesserung Ihres Vertrauensmanagements	226
<b>Bereich 11: Wachstumsmanagement: Tuning für die nächste Runde mit dem Kunden</b>	<b>227</b>
Kundenwert nutzen: Rücken Sie die Kunden mit Wachstumspotenzial in den Fokus	228
Planvolle Entwicklung: Legen Sie mithilfe der Wachstumstabelle konkrete Ziele und Maßnahmen fest	233
Strategisches Value Selling: Setzen Sie Ihre Wachstumsmaßnahmen kundennutzenorientiert um	237
Selbststeuerung: Zehn Empfehlungen zur Verbesserung Ihres Wachstumsmanagements	243
<b>Bereich 12: Veränderungsmanagement: Mit neuen Coachingrunden zur Meisterschaft</b>	<b>245</b>
Prozesscoaching: Verbessern Sie kontinuierlich die Qualität Ihrer Abläufe	246
Teamcoaching: Sorgen Sie als Team Transformer für mehr Außendienstpower	251
Selbstcoaching: Der Kreis schließt sich – erfolgreicher Außendienst beginnt bei Ihnen	256
Selbststeuerung: Zehn Impulse zur Verbesserung Ihres Veränderungsmanagements	261
<b>18 Check-Aussagen zum Entwicklungsprozess im Außendienst</b>	<b>263</b>
<b>Schlussbetrachtung: Der letzte Schritt zur unbewussten Kompetenz</b>	<b>267</b>
<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>269</b>
<b>Der Autor</b>	<b>271</b>
<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>273</b>