

Inhaltsverzeichnis

Teil I Erfolgsfaktoren für Ihr sicheres Auftreten

1 Kompetenz sichtbar machen	3
1.1 Fachwissen allein reicht nicht aus	3
1.2 Voraussetzungen für Ihr sicheres Auftreten	4
1.3 Exkurs: Burnout-Anzeichen erkennen und vorbeugen	7
2 Körpersprache verstehen und bewusst einsetzen.	11
2.1 Körpersprache interpretieren	11
2.2 Haltung, Gestik, Fußbewegung	13
2.3 Mimik und Augenkontakt	15
2.4 Distanzzonen	15
2.5 Übungen, die Sie weiterbringen.	16
3 Fragetechnik und aktives Zuhören	19
3.1 Grundlagen der Fragetechnik.	19
3.2 Fragetypen	20
3.3 Anwendung der Fragetypen in der Praxis	24
3.4 Aktiv zuhören.	26
3.5 Übungen, die Sie weiterbringen.	26
4 Argumentations-Judo	29
4.1 Grundlagen der Argumentation	29
4.2 Gesprächsablauf beim Argumentations-Judo.	31
4.3 Einwände und Reaktionen	36
5 Ihre Geschäftskleidung: Klasse kann man sehen	39
5.1 Ihre „Verpackung“	39
5.2 Spielregeln für die Geschäftskleidung der Herren.	40
5.3 Spielregeln für die Geschäftskleidung der Damen	43
5.4 Anpassung an die Spielregeln	44
5.5 Die 17 häufigsten Bekleidungsfehler der Herren im Technischen Vertrieb	45
5.6 Die 11 häufigsten Bekleidungsfehler der Damen im Technischen Vertrieb	46

6	Tisch-Etikette für die Vertriebspraxis	47
6.1	Etikette und deren Nutzen für Sie	47
6.2	Einladungen professionell durchführen	49
6.3	Tischregeln für Ihr sicheres Auftreten	51
 Teil II Wie Sie Vertriebssituationen beherrschen		
7	Sicheres Auftreten bei der Neukundenakquisition	59
7.1	Potenzielle Kunden selektieren	59
7.2	Vertriebsradius erweitern	61
7.3	Telefonakquisition planen und durchführen	61
7.4	Messekontakte nutzen	63
7.5	Präsenz zeigen	65
8	Sicheres Auftreten bei der Kontaktaufnahme und beim Small Talk	67
8.1	Den Kommunikations-Motor warm fahren	67
8.2	Nehmen Sie Kontakt auf	69
8.3	Übungen, die Sie weiterbringen	71
9	Sicheres Auftreten in Präsentationen	73
9.1	Bestandsaufnahme	73
9.2	Ihr Bewertungsbogen	74
9.3	Kontrollieren Sie Ihre Nervosität und nutzen Sie sie	77
9.4	Leitfaden für Ihr professionelles Auftreten in Präsentationen	78
9.5	Krisenmanagement für den Präsentations-GAU	82
10	Sicheres Auftreten in Verhandlungen	85
10.1	Grundlagen für Ihr sicheres Auftreten in Verhandlungen	85
10.2	Verhandlungsstrategie	87
10.3	Verhandlungstaktik	88
10.4	Eine Übung, die Sie weiterbringt	96
11	Sicheres Auftreten im internationalen Umfeld	99
11.1	Internationale Spielregeln beachten	99
11.2	Internationale Business-Etikette	102
11.3	Checkliste: Business-Etikette im internationalen Umfeld	105
11.4	Ausländische Gäste in Deutschland	106
11.5	Checkliste: Besuch internationaler Gäste	108
12	Sicheres Auftreten in Social Media	111
12.1	Akquise über Social Media - So treten Sie als Unternehmensvertreter gut auf	113
12.2	Kundenpflege über Social Media	116
13	Sicher auftreten und überzeugen in virtuellen Meetings	119

13.1 Die Vorbereitung 120

13.2 Die Durchführung 124

13.3 Die Nachbereitung 126

Teil III Sichtbare Kompetenz von A bis Z

14 Erfolgsfaktoren für Ihren Auftritt 131

14.1 A. 131

14.2 B. 132

14.3 C. 133

14.4 D. 133

14.5 E. 134

14.6 F. 135

14.7 G. 136

14.8 H. 136

14.9 I 137

14.10 J 137

14.11 K. 137

14.12 L. 138

14.13 M 138

14.14 N. 139

14.15 O. 139

14.16 P 140

14.17 Q. 141

14.18 R. 141

14.19 S 141

14.20 T 142

14.21 U 142

14.22 V 143

14.23 W 143

14.24 X & Y 143

14.25 Z 144

Teil IV Interviews mit Experten aus der Praxis – Erfahrungen und Tipps

15 Interview mit Dipl.-Ing. Claus Bornhorst, Rheinmetall Electronics GmbH, Bremen 147

16 Interview mit Thomas Johnsen, logicline GmbH, Sindelfingen 155

17 Interview mit Thomas Becker, KoCoS Messtechnik AG, Korbach 159

18 Interview mit Rüdiger Lück, Euscher GmbH & Co. KG, Bielefeld 163

**19 Interview mit Bernd Schäffler, Precitrame Machines SA, Tramelan,
Schweiz. 169**

Schlusswort 175

Downloads 177

Literatur. 179