

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 Distanzzenen	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