

Inhaltsverzeichnis

Schön, dass dich dieses Buch gefunden hat! 13

So kannst du jedes Problem lösen 17

Teil 1: Das Fundament: Wer hier schludert, scheitert! 25

**Kapitel 1: Deshalb wird es den Standard-Verkäufer bald
nicht mehr geben 27**

Dein Business-Navi. 28

Warum »Umsatz und Gewinn« als Ziel alleine nicht
funktionieren 30

Große Haie, kleine Fische: Mit welchem inneren Bild gehst du
zum Kunden? 31

Wenn andere uns auf das falsche Ziel triggern 32

Wahre Ziele versus falsche Ziele. 33

Lass dich und deine Mitarbeiter und Kollegen über sich
hinauswachsen. 36

Warum viele Unternehmen an dieser Stelle viel Geld verlieren . 37

Dein persönlicher IST-Zustand: Wer bist du als Mensch und
Unternehmen? 41

Was ist dein Ziel? 43

Mach dein Ziel so groß, dass auch andere davon profitieren . . 46

Kapitel 2: Wie entscheiden wir beim Kauf und warum scheitern Verkäufer daran? 49

Bewusst und unbewusst: Das Modell des Eisbergs	49
Wie du den unbewussten Bedarf ermittelst.	52
Emotional oder rational: Wie entscheiden deine Kunden?	57
Der grüne Punkt: Was siehst du?	59
Verschiebe den Fokus!	62
Die eine Frage, die deinen Kalender entstresst	65
Der Kauf einer Waschmaschine – rational oder emotional? . .	66
Zu viel Rabatt bewirkt das Gegenteil	67
Die Flasche Wasser für 1.000 Euro	68
Wie du die Preisdebatte ein für alle Mal beendest.	70
Der Turbo-Booster im Business und im Verkauf	71
So verstehst du den Prozess	73
Walk your Talk: Wie steht es um deine eigenen Prozesse?	77
Warum Kundenreferenzen so wichtig sind	78

Kapitel 3: Paradigmen: Wir sehen die Welt nicht, wie sie ist, sondern wie wir sind. 81

Warum Sokrates heute einer der erfolgreichsten Verkäufer wäre	81
»Der Schnorrer kann mich mal!«	85
Die wahrscheinlich teuerste Schraube der Welt.	86
Wochenbett: Wenn du denkst, du hast alles richtig gemacht . .	87

Kapitel 4: Die größte Hürde: Menschen wirklich zu verstehen 91

Wie du herausfindest, was dein Kunde WIRKLICH braucht . .	91
Achtung, rhetorische Köder!	94
Wahrheit oder Meinung? Mach mal Inselhopping!	95

Teil 2: Die Praxis: Wissen allein ist nichts wert – so kommst du in die Umsetzung 99

Kapitel 5: Essentials für dein erfolgreiches Gespräch mit dem Kunden 101

So baust du Vertrauen auf	101
Stärke deine Intuition	103
Der Vertrag mit dir selbst	105
Drei Fragetechniken, die nur die Top-Verkäufer kennen	107

Kapitel 6: Was dein Angebot unwiderstehlich macht und außer Konkurrenz sein lässt 119

Der Nutzen deines Produkts	121
Nutzen durch Klarheit	124
Wie du deinen Kundennutzen herausfindest	125
Die Magie der maximalen Schnittmenge	132
Verschiedene Zielgruppen – unterschiedlicher Nutzen	133
Ergebnisse erzielen: So setzt du um!	138
Dein Gesprächsleitfaden für das Kundengespräch	141

Kapitel 7: Abschlusssichere Angebote und Abschlusstechniken 149

Der moralische Vorvertrag	149
Wie du Angebote nachfasst	151
»Don't do it!« – Was du beim Nachfassen nicht tun solltest ...	152
Führe den Kunden zu einer Entscheidung!	152
Wie du deinen Abschluss machst	153
Abschlusssignale: Woran du erkennst, dass der Kunde bereit ist	155
Die Vorwegnahmetechnik	159
Die Ergänzungstechnik	160

Kapitel 8: Deine Geburtsgeschenke: So bringst du deine Einzigartigkeit mit in jedes Gespräch!	163
--	------------

Kapitel 9: Die wichtigsten Tipps für Online-Meetings im Verkauf	167
Deine persönliche Checkliste	168
Wie du technische Probleme im Online-Meeting vermeidest. .	175
Deine Vorbereitung auf ein Online-Kundengespräch	177
Das Wichtigste für dein Online-Kundengespräch auf einen Blick	180

Kapitel 10: Digitalisierung im Vertrieb	181
Gestalte dein CRM und deine Arbeitsprozesse transparent und effizient.	185
Gewinne deine Kunden digital	192
Führe Kundengespräche digital	195
Digitalisiere die Leistungserfüllung	195
Wo hat der Mensch noch seinen Platz?	198
Warum die richtige Zielsetzung auch im digitalen Vertrieb unerlässlich ist: Ein Fallbeispiel	199

Kapitel 11: Der Dominoeffekt: Wenn ein Ziel zu unrealistisch erscheint, um es zu erreichen.	209
--	------------

Was wirst du ab morgen anders machen?	213
--	------------

Schlusswort: Wachstum durch Klarheit	215
---	------------

Danksagung	219
-----------------------------	------------

Der Unternehmensberater, Vertriebstrainer und Autor Dirk Stöcker	221
---	------------

Das sagen begeisterte Kunden.	225
Kontakt	229
Weitere Veröffentlichungen des Autors:.	231