

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
1. Kapitel: Wie Sie Verhalten besser verstehen:	
die Transaktionsanalyse	13
1.1 Grundlagen	13
1.2 Das Eltern-Ich	18
1.3 Das Kindheits-Ich	24
1.4 Das Erwachsenen-Ich	28
1.5 Transaktionsformen	30
1.6 Verhaltensmöglichkeiten in der Praxis	38
1.7 Tipps zur Anwendung der Transaktionsanalyse ..	41
1.8 Ihre persönliche Zielvereinbarung	44
1.9 Einsendeaufgaben	45
2. Kapitel: Warum es so ist, wie es ist:	
Kommunikationsmodelle und Grundlagen	47
2.1 Kommunikationsquadrat	47
2.2 Selbstbild und Fremdbild	51
2.3 Kommunikationssperren	54
2.4 Tugenden	59
2.5 Verkaufsstile	61
2.6 Ziele und Alltagssorgen	63
2.7 Kaufkonflikte	66
2.8 Nutzen	68

2.9 Ihre persönliche Zielvereinbarung	77
2.10 Einsendeaufgaben	78
3. Kapitel: Warum Fragen unterschiedlich wirken: der bewusste Einsatz geschickter Frageformen	79
3.1 Frageformen	79
3.2 Fortschritte statt Fortsetzungen	88
3.3 Fragen jenseits typischer Verkäuferkommunikation	91
3.4 Problem-, Auswirkungs- und Nutzenfragen	96
3.5 Kundenergründung mit dem Fragetrichter	101
3.6 Empfehlungen für schriftliche Angebote	106
3.7 Fragen für die Angebotsverfolgung	108
3.8 Fragen zur Motivation und Einstellung	111
3.9 Abschlussfragen	112
3.10 Ihre persönliche Zielvereinbarung	118
3.11 Einsendeaufgaben	119
4. Kapitel: Wie alle mehr mitbekommen: zuhören ist nicht gleich zuhören	121
4.1 Grundlagen	121
4.2 Schweigen ist nicht unbedingt zuhören	123
4.3 Warum nicht alles beim Kunden ankommt	131
4.4 Paraphrasieren und Verbalisieren	135
4.5 Aktives Zuhören	137
4.6 Wie man Sie leichter versteht	152
4.7 Ihre persönliche Zielvereinbarung	157
4.8 Einsendeaufgaben	158

5. Kapitel: Wie Sie „Störungen“ geschickter behandeln: der Umgang mit Wortbeiträgen	159
5.1 Ungeliebte Einwände	159
5.2 Kunden „erlösen“	174
5.3 Das „große Ganze“ sehen	177
5.4 Nachfragen	179
5.5 Fakten einsetzen	182
5.6 Anregungen für Preisverhandlungen	185
5.7 Ihre persönliche Zielvereinbarung	191
5.8 Einsendeaufgaben	192
 Schlusswort	 193
 Literaturquellen	 197
 Stichwortverzeichnis	 201
 Der Autor	 203