

Inhaltsverzeichnis

Einleitung (Dr. Norbert Lohan)	13
Vorwort	17
Teil I	
Erfolgsfaktoren für Ihr sicheres Auftreten	19
1. Kompetenz sichtbar machen	21
Fachwissen allein reicht nicht aus	21
Voraussetzungen für Ihr sicheres Auftreten	22
2. Körpersprache verstehen und bewusst einsetzen	27
Körpersprache interpretieren	27
Haltung, Gestik, Fußbewegung	31
Mimik und Augenkontakt	32
Distanzzenen	33
Übungen, die Sie weiterbringen	34
3. Fragetechnik und aktives Zuhören	37
Grundlagen der Fragetechnik	37
Fragetypen	38
Anwendung der Fragetypen in der Praxis	43
Aktiv zuhören	46
Übungen, die Sie weiterbringen	47
4. Argumentations-Judo	49
Grundlagen der Argumentation	49
Gesprächsablauf beim Argumentations-Judo	51
Einwände und Reaktionen	58
5. Ihre Geschäftskleidung: Klasse kann man sehen	62
Ihre „Verpackung“	62
Spielregeln für die Geschäftskleidung des Ingenieurs ..	63
Spielregeln für die Geschäftskleidung der Ingenieurin ..	68
Anpassung an die Spielregeln	70
Die 17 häufigsten Bekleidungsfehler des Ingenieurs ..	71
Die 15 häufigsten Bekleidungsfehler der Ingenieurin ..	72

6. Tisch-Etikette für die Vertriebspraxis	73
Etikette und deren Nutzen für Sie	73
Einladungen professionell durchführen	75
Tischregeln für Ihr sicheres Auftreten	78
Teil II	
Wie Sie Vertriebssituationen beherrschen	87
7. Sicheres Auftreten bei der Neukundenakquisition	89
Potenzielle Kunden selektieren	89
Vertriebsradius erweitern	91
Telefonakquisition planen und durchführen	92
Messekontakte nutzen	94
Präsenz zeigen	97
8. Sicheres Auftreten bei der Kontaktaufnahme und beim Small Talk	99
Den Kommunikations-Motor warm fahren	99
Nehmen Sie Kontakt auf	101
Übungen, die Sie weiterbringen	104
9. Sicheres Auftreten in Präsentationen	106
Bestandsaufnahme	106
Ihr Bewertungsbogen	108
Kontrollieren Sie Ihr Lampenfieber und nutzen Sie es ..	110
Leitfaden für Ihr professionelles Auftreten in Präsentationen	113
Krisenmanagement für den Präsentations-GAU	118
10. Sicheres Auftreten in Verhandlungen	120
Grundlagen für Ihr sicheres Auftreten in Verhandlungen	120
Verhandlungsstrategie	123
Verhandlungstaktik	124
Eine Übung, die Sie weiterbringt	134
11. Sicheres Auftreten im internationalen Umfeld	136
Internationale Spielregeln beachten	136
Internationale Business-Etikette	140

Checkliste: Business-Etikette im internationalen Umfeld	145
Ausländische Gäste in Deutschland	146
Checkliste: Besuch internationaler Gäste	150
Teil III	
Sichtbare Kompetenz von A bis Z	153
Teil IV	
Interviews mit Experten aus der Praxis – Erfahrungen und Tipps	175
„Der Kunde will wissen, mit wem er es zu tun und was er zu erwarten hat – schließlich will er für seine Investition den für ihn besten Gegenwert haben.“	
<i>Interview mit Dipl.-Ing. Claus Bornhorst, Rheinmetall Defence Electronics GmbH, Bremen</i>	177
„Das Modell des ‚lonesome riders‘ hat für einen erfolgreichen Vertrieb ausgedient.“	
<i>Interview mit Thomas Johnsen, encoway GmbH Bremen ..</i>	186
„Wir nehmen auch die Preisdrücker ernst!“	
<i>Interview mit Thomas Becker, KoCoS Messtechnik AG, Korbach</i>	191
„Bleiben Sie immer ehrlich und machen Sie keine Zugeständnisse, die nachher nicht eingehalten werden können.“	
<i>Interview mit Rüdiger Lück, Euscher GmbH & Co.KG, Bielefeld</i>	195
„Mein Tipp für Young Professionals: Natürlich sein und echtes Interesse an den Aufgaben des Kunden zeigen.“	
<i>Interview mit Dr. Bernhard Angerhofer, F&F Computer Anwendungen und Unternehmensberatung GmbH, München</i>	201

Downloads und Newsletter	205
Literatur	206
Schlusswort	208
Dank	209
Der Autor	210