

INHALT

VORWORT	5	
1	EFFEKTIVE VERKAUFGESPRÄCHE FÜHREN	11
1.1	Auf Ihre Einstellung zum Kunden kommt es an	11
1.2	Natürliche Autorität im Verkaufsgespräch	19
1.3	Kraftvolles Auftreten im Verkaufsgespräch	30
1.4	Strukturiertes Ermitteln des Bedarfs	39
1.5	Abschlusstechniken im Verkaufsgespräch	48
2	MIT EMPATHIE KUNDEN GEWINNEN	53
2.1	Die Fähigkeit, sich in Menschen einzufühlen	53
2.2	Kaufsignale und Beratungswünsche erkennen	55
2.3	Keine Angst vor einem Nein des Kunden	59
2.4	Durch Zuhören Kunden gewinnen und Einwände entkräften	61
2.5	Grundsätze eines Verkaufsgesprächs	69
3	NUR DER NUTZEN ÜBERZEUGT DEN KUNDEN	75
3.1	Eigenschaft, Vorteil und Nutzen	75
3.2	Nutzenorientierte Präsentation	84

4	PRÄSENZ GEWINNT	93
4.1	Voraussetzungen für gute Verkaufsgespräche	93
4.2	Die Stimmung im Team entscheidet über Verkaufserfolge	95
4.3	Prozesse optimieren und beherrschen	98
5	ANHANG	105
	Feedback-Bogen	105
	LITERATUR	109
	SACHREGISTER	111