

Vorwort	11
Abschied vom Verkaufen	13
1 Machtbeben	13
2 Verkaufssteigerungs-Programme am Ende?	17
3 Machen Sie Ihre eigene Konjunktur!	20
Clienting® heute	25
4 Das einzige was stört ist der Kunde	25
5 Clienting® ersetzt Marketing	29
6 Kundenerfolge jenseits des Egoismus	32
Die Kunden finden Sie	37
7 Marktplätze der Zukunft	37
8 Magische Anziehungskraft	40
Globale Schocks	45
9 Abschied von der Einfachheit: Vernetztes Denken	45
10 Abschied von gestern, heute und morgen: Kairos, Gunst des Augenblickes	52
11 Abschied von Zahlen: Immaterielle Werte	56
Magische Codes – Spannungsbilanz	63
12 Begeisterung & Verblüffung	63
13 Beziehungen & Netzwerke	70

14 Partnersysteme & Allianzen	75
15 Kundenerfolgssteigerung statt Verkaufssteigerung	79
16 Erlebniswelten & Marktplätze	88
17 Zeitauflösung & Präsenz	93
18 Beteiligung & Involvement	96
Mentales Potential	101
19 Abschied vom Verkäufer: Beziehungsmanager	101
20 Abschied vom Verbraucher: Wehrhafte Prosumenten	104
21 Abschied von Mitarbeitern: Mitunternehmer	106
22 Abschied von Einzelkämpfern: Teams	109
23 Abschied von Strategen: »Surfer«	113
24 Abschied von Klassenkämpfern: Animateure	116
25 Abschied von Arroganz: Experimente	119
26 Abschied von Fachkompetenz: Soziale Kompetenz	122
27 Abschied vom Suchen: Erfinden	124
28 Abschied vom Verwalten: Herausforderer	128
Strukturbilanz	133
29 Abschied vom Produkt: Kernkompetenzen	133
30 Abschied vom Unternehmen: Virtuelle Firmen	137
31 Abschied von Abteilungen: Team Selling	141
32 Abschied von Lieferzeiten: Geschwindigkeitsrekorde	144
33 Abschied vom Massenmarkt: Individualisierung	148
34 Abschied vom Industriezeitalter: Informationsmacht	151
35 Abschied vom »Bauchladen«: Konzentration	155
36 Abschied von Inseln: Globales Dorf	159
37 Abschied vom Sparen: Prozeßdenken	162
38 Abschied von Monovertrieben: Multioptionale Vertriebskanäle	166
Zwischenbilanz	171
39 Intellektuelles Kapital	171
Der neue Verkäufer	175
40 Persönlichkeitsquotient statt Intelligenzquotient	175
41 Beziehungsmanager statt Gebietsmanager	178

42 Infobroker statt Produktprofi	181
43 Modemacher statt Müdemacher	182
44 Teamchef statt Solo	188
45 Helfer statt Macher	190
46 Erfinder statt Verwalter	193
47 Virtuoser Verkäufer	194
Verkaufen ohne Verkäufer	199
48 Informationsmacht	199
49 Virtuelle Verkäufer	202
50 Virtuelle Marktplätze	205
Verkaufen im 3. Jahrtausend	209
51 4. Juli 2007	209
Dialog	215
52 Interview	215
Über den Autor	221
Zur CD-ROM	223