Inhalt

Vorwort 7

1 **Auf der Suche nach perfekten Verkaufsgesprächen** 9

2 **Das Ideal und das Leben** 11
2.1 Am Abholfach und Telefon 11
2.2 Ein Kunde kommt selten allein 14

3 **Eine kleine Kunden-Typologie** 15
Der Ahnungslose 16
Der Arrogante 18
Der Aufdringliche 20
Der Bemitleidenswerte 22
Der Besserwisser 24
Der Duzer 26
Der Eilige 28
Der Helfer 30
Der Komiker 32
Der Nachfrager 34
Der Nicht-Ernstnehmer 36
Der Nörgler 38
Der Pingelige 40
Der Schüchterne 42
Der Schwätzer 44
Der Sparer 46
Der Streitsuchende 48
Der Unentschlossene 50
Der Verkäuferfixierte 52
Der Wichtigtuer 54

4 **Erste Hilfe – letzte Hilfe** 56

5 **Anhang – Texte und Zeichnungen** 58

Bibliografische Informationen
http://d-nb.info/1003507174

digitalisiert durch DEUTSCHE NATIONAL BIBLIOTHEK