

Einige wichtige Anmerkungen zu diesem Buch 9

## I. Positives Denken

a) Was unterscheidet den Erfolgreichen von den anderen?	10
b) Falsche Lebenseinstellung	11
c) Ihre Gedanken und Ideen bestimmen den Erfolg	12
d) Psychologische Grundlagen des Denkens	17
e) Praktische Anleitung zum Training	19
f) Problemlösungen bestehender Schwierigkeiten	31
g) Chancen vorbereiten und schriftlich planen	35
h) Den Erfolg sichern	36
i) Die linke und die rechte Hirnhälfte	43
j) Eigenmotivation	47
k) Eigene Stärken suchen und finden	52

## II. Wie verkaufe ich meine Persönlichkeit?

a) Profile CI (Aufsteiger)	56
b) Kommunikation und Persönlichkeit	63
c) Rhetorik	67
d) Kinesik/Dialektik	69
e) Selbst- und Fremdeinschätzung	78
f) Hemmungen und Ihre Ursachen	81

### **III. Verkaufspsychologie**

a) Beziehungs- und Sachebene	88
b) Grundlagen der erfolgreichen Verhandlung	90
c) Die erfolgreiche Fragetechnik	91
d) Die unterschiedlichen Einwandarten	94
e) Aktives Zuhören	101
f) Redewendungen	103
g) Problemlösungen anbieten	106
h) Nutzenargumentation deutlich herausstellen	109

### **IV. Telefonmarketing**

a) Bedeutung des Telefonmarketings	112
b) Verkauf und Werbung per Telefon	112
c) Unternehmensvorteile durch das Telefon	113
d) Geeigneter Einsatz des Telefons	113
e) Was Sie vor dem Anruf wissen müssen	114
f) Grundregeln für den erfolgreichen Einsatz des Marketinginstrumentes Telefon	116
g) Aktive, positive Sprache	117
h) Häufige Fehler beim Telefonieren	118
i) Verhaltensvorschläge zum besseren Telefonieren	119
j) Günstige Anrufzeiten	122
k) Telefonalphabet	123

## **V. Neue Kunden suchen und gewinnen**

a) Bedeutung	125
b) Verkaufserfolgstufen	126
c) Erfolgsfaktoren	127
d) Möglichkeiten der Gesprächseröffnung	128
e) Der Mensch und sein Verhalten	128
f) Welche Bedürfnisse hat mein Kunde?	130
g) Der kybernetische Regelkreis	131
h) Reklamationen verkaufsfördernd nutzen	132
i) Die Absicherung des Verkaufs-/Beratungsgespräches	133
j) Checkliste für eine Verkäufer-Selbstkontrolle	134

## **VI. Übungen**

a) Schlagfertigkeitstraining	135
b) Stimmtraining	148
<b>Die zwölf Grundlagen positiver Lebensmeisterung</b>	157
<b>Lösungen</b>	159
<b>Literaturhinweise</b>	167