

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Inhaltsübersicht	9
Einleitung	15
1 Kundenmanagement.....	19
1.1 Verkaufsqualität.....	24
1.2 Personalpolitik	25
1.3 Sechzehn Schritte zur Kundenbindung	25
2 Performance Management	35
2.1 Gestaltungs-Management.....	36
2.2 Performance Management, Abteilungen.....	44
2.3 Eigenes Performance Management	47
3 Change-Management.....	49
3.1 Kreatives Denken und Handeln	49
3.2 Change-Management als Erfolgsbasis	52
4 Marketing	63
4.1 Marketing Planungsprozesse	64
4.2 Formen des Marketings	67
5 Verkaufspsychologie	75
5.1 Verkaufserfolge.....	77
5.2 Der professionelle Verkäufer.....	80

12 Inhaltsverzeichnis

5.3	Interaktionen – der Weg zum Erfolg	85
5.4	Verhandlungsstrategien	91
5.5	Positive Einwandbehandlung	94
5.6	Kunden-Reaktionen	102
6	Gesetz der Resonanz.....	105
6.1	Beziehungsmanagement.....	105
6.2	Gelebte Ehrlichkeit	109
6.3	Authentisch sein.....	113
7	Kommunikation	115
7.1	Die Macht des Wortes.....	115
7.2	Semantik	117
8	Wertemanagement.....	125
8.1	Kultur als Quelle für Energie und Erfolg	127
9	Mind Management	131
9.1	Die Sieger-Mentalität.....	132
9.2	Der Wille zu lernen	134
9.3	Misserfolge als Motivationsbasis	135
10	Intuitive Intelligenz	137
10.1	Die Macht der Bilder.....	137
10.2	Das Bewusstsein	139
10.3	Das Unterbewusstsein.....	139
10.4	Das Unbewusste	142
11	Emotionale Intelligenz.....	145

12 Die morphischen Felder	151
13 Mentalkräfte.....	155
13.1 Energiemanagement.....	155
13.2 Arbeit ist Selbstverwirklichung	157
13.3 Die Fähigkeit, imaginär zu denken.....	159
13.4 Visionen – die Realität der Zukunft.....	160
13.5 Visualisierungstechniken	161
Epilog.....	165
Literaturverzeichnis.....	167
Sachverzeichnis	169
Die Autoren	175