

Inhaltsverzeichnis

Einführung	5
Kapitel 1 Erfolgreiche Verkäufer	7
1.1 Kunden gewinnen	7
1.2 Notwendige Eigenschaften des Verkäufers	8
1.3 Persönliche Wirkungsmittel des Verkäufers	9
1.4 Verhalten der Kunden – richtige Einstellung des Verkäufers	11
1.5 Übung: Erkennen der Einstellung des Kunden	12
Kapitel 2 Begrüßung	14
2.1 Kontakt zum Kunden	14
2.2 Gesprächsvorbereitung	15
2.3 Telefonische Kontaktaufnahme	16
2.3.1 Nachfassen nach schriftlichem Kontakt	16
2.3.2 Kontakthanbahnung bei neuem Kunden	17
Kapitel 3 Ermitteln der Kundenwünsche – Fragetechnik	19
Kapitel 4 Zeigen möglicher Leistungen	22
Kapitel 5 Argumente für den Kauf	25
5.1 Warum kauft der Kunde?	25
5.2 Übersetzung der Leistungsmerkmale in Leistungsvorteile	27
5.3 Übung: Merkmale und Vorteile eines Leistungsangebotes	28
5.4 Übung: Merkmale und Vorteile des Fachbetriebs	29

	5.5	Vollständiges Verkaufsargument	30
	5.6	Empfehlungen für Preisgespräche	32
	5.7	Behandlung von Kundeneinwänden	33
	5.8	Technik zur Behandlung von Einwänden	35
Kapitel	6	Hilfen für die Kaufentscheidung	40
	6.1	Abschluss-Technik	40
	6.2	Zusatzverkäufe	41
	6.3	Behandlung von Kundenreklamationen	42
Kapitel	7	Nachbereitung des Verkaufsgesprächs	44
	7.1	Tätigkeiten nach Verkaufsabschluss	44
	7.2	Kundenbindung	45
Kapitel	8	Fallstudie: Verkäuferpersönlichkeitstest	46
	8.1	Errechnung Ihres persönlichen „Gitter-Stils“ (Verhandlungs-/Verkaufsstil)	49
	8.2	Interpretation der Verhaltensstile	50
		Literaturverzeichnis	52
		Stichwortverzeichnis	53