

Stichwortverzeichnis

- A** Abschluss 17–18, 113
Abschlussfragen 116
After-Sales-Service 119
Aufwärmphase 94
Ausreden 141
Authentizität 85
- B** B2B-Vertrieb 38, 40, 43, 119
Basislagerfragen im Beratungsprozess 112
Bedarfsermittlung 99, 105
Benehmen, schlechtes 53
Beratung 108–109
Bestandskunden 156
Bilder 77
Branson, Richard 51
- C** Corsen, Jens 64
Cross-Selling 150, 154
- D** Digitalisierung 32, 38, 68
Drehbuch 85
- E** Emotionen
– positive 71
Empfehlungen 145–147, 149
Empfehlungsmarketing 145–146
Erstkontakt 90
Exklusivität 121
- F** Fachsprache 75
Feedback 133
Finanzdienstleistung 26
Freundlichkeit 74
- G** Gentleman 49–51, 54–56
Gesprächsanalyse 132
- H** Handeln 66, 68
Hardseller 13–15, 17, 44, 51
Hardselling 13–15, 17, 44
Herzlichkeit 68
- I** Improvisieren 85, 122
Inkompetenz
– bewusste 88
– unbewusste 87
- J** Johari-Fenster 134–135
- K** Kleidung 127–128
Kompetenz
– bewusste 88
– unbewusste 88
Kompetenzentwicklung 86
Kontinuierlicher Verbesserungsprozesses (KVP) 164
Kundenbindung 157
Kundennutzen 109, 119
Kundenorientierung 19
Kundensprache 75
Kunden-Stereotypen 22
- O** Obama, Barack 51
Offline-Verkauf 32
Online-Verkauf 32
- P** Persönlicher Mehrwert 41
Phasen des Verkaufsgesprächs 89
Planen 122
- R** Redeannteile im Verkaufsgespräch 19
- S** Sales Gentleman 49, 63, 89
– Eigenschaften 57
Sales Lady 49, 63, 89
– Eigenschaften 57
Selbstachtung 161
Service 118
Spaß im Verkauf 63, 66
Strategien 125
Sympathie 68–70, 130–131
- T** Trump, Donald 51
- U** Up-Selling 150–151
- V** Verständlichkeit 76
Vorabschluss 106
Vorabschlussfragen 107
- W** Witze 61
- Z** ZDF (Zahlen, Daten, Fakten) 99
Zielgruppe 19–20
Zuverlässigkeit 122

