

Inhaltsverzeichnis

Was erwartet Sie?	7
1. Die Wahrnehmung des Marktes	10
1.1 Was hört der Markt über Sie? („Gehört werden“)	11
1.2 Was sieht der Markt von Ihnen? („Gesehen werden“)	23
1.3 Wie erlebt man Sie? („Gefühlt werden“)	34
1.4 Was genau bieten Sie eigentlich?	43
2. Vom Erstkontakt zum Verkaufsabschluss	54
2.1 Der überzeugende Erstkontakt („Sympathie aufbauen“)	55
2.2 Die geschickte Bedarfsabklärung („Kundenkenntnis aufbauen“)	68
2.3 Die Verkaufspräsentation („Fachlich punkten“)	79
2.4 Die Verhandlungs-/Abschlussphase („Auftrag fragen“)	90
3. Vom Vertragsabschluss zur Weiterempfehlung	104
3.1 Den Kunden für sich gewinnen – emotional und verbindlich ...	105
3.2 Chancen und Risiken in der Kundenbetreuung („Begeisterung verursachen“)	113
3.3 Der Kunde als positives Sprachrohr und Wiederverkäufer („Weiterempfehlungen auslösen“)	123
4. Die Schatzkiste A–Z	131
A – Angebotsaufwertung	131
B – Besten zusammenarbeiten	134
C – Chefs als Vorbild	135
D – Drehbuch fehlt	136
E – Engpässe beseitigen	137
F – Frauen entscheiden anders	138
G – Glasklarer Auftritt	140
H – Hartnäckig statt lästig	141
I – Impuls- und Richtungsgeber	142
J – Job und Privates voneinander trennen	144
K – Kommunikation intern	145
L – Lösungsorientiert denken	146
M – Mitarbeiterentlohnung	147
N – Nachhaltigkeit und das gute Gefühl	148
O – Ordnung standardisieren	149
P – Persönlichkeit punktet	150
Q – Qualitätsirrtümer	153



Inhaltsverzeichnis

R – Regeln brechen und eigene Wege gehen	154
S – Storytelling. Erzählen Sie Geschichten!	155
T – Typberatung	156
U – Umgeben von kleinen Summen	157
V – Versprechen ernst nehmen	158
W – Wissen und Informationen aufnehmen	160
Z – Ziele setzen	161
Stichwortverzeichnis	163
Die Autoren	167

