

Inhalt

Vorbereitung des Verkaufsgesprächs	5
■ Warum Sie sich vorbereiten	6
■ Chancen, Ziele und Strategien	6
■ Wie Sie Ihre Kundenbesuche noch sorgfältiger planen	10
Telefonieren und Terminieren	13
■ Wie Sie die Sekretärin überwinden	14
■ Tipps für Ihren Erfolg beim Telefonieren	18
■ Den Kunden neugierig machen	19
■ Wenn das Telefon klingelt	26
■ Der Telefonbericht – Ihre Kontrolle	28
Verkaufsgespräche erfolgreich führen	29
■ Wie Verkaufsgespräche ablaufen	30
■ Ihr äußeres Erscheinungsbild	30
■ Beim ersten Kontakt gewinnen	32
■ Die Informationsphase – auf die richtigen Fragen kommt es an	36
■ Wenn der Kunde Fragen stellt	46
■ Rhetorisch mehr Sicherheit ausstrahlen	48
■ Besser argumentieren	52
■ Einwände des Kunden behandeln	57
■ Mit Referenzen Kunden gewinnen	66

■ Test: Wie gut ist meine Argumentation?	68
■ Die Präsentation – Ihr Verkaufsjoker	71
■ Woran Sie die Abschlussreife im Verkaufsgespräch erkennen	83
■ Wie Sie Ihre Kunden verärgern	85
■ Wie Preisgespräche erfolgreich laufen	86
■ Ausweichangebote verkaufen	91
Schwierigkeiten erfolgreich meistern	93
■ Kommen Sie mit Problemkunden zurecht?	94
■ Nachfassen, um Aufträge zu bekommen	101
■ Unzufriedene Kunden richtig behandeln	106
■ Wie Sie sich bei Lieferverzug verhalten	112
■ Können Sie absagen?	117
Wie Sie Ihre Verkaufsgespräche nachbereiten	119
■ Nachbereitung der Kundenbesuche	120
■ Wenn man einen Auftrag verloren hat	121
■ Stichwortverzeichnis	125