

Inhalt

Vorbereitung des Verkaufsgesprächs	5
▪ Warum Sie sich vorbereiten	6
▪ Chancen, Ziele und Strategien	6
▪ Wie Sie Ihre Kundenbesuche noch sorgfältiger planen	9
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	24
Verkaufsgespräche erfolgreich führen	27
▪ Wie Verkaufsgespräche ablaufen	28
▪ Ihr äußeres Erscheinungsbild	28
▪ Beim ersten Kontakt gewinnen	30
▪ Der Verkäufer als Berater: mehr Einsatz – mehr Umsatz	33
▪ Die Informationsphase – auf die richtigen Fragen kommt es an	35
▪ Wenn der Kunde Fragen stellt	45
▪ Rhetorisch mehr Sicherheit ausstrahlen	48
▪ Besser argumentieren	51
▪ Einwände des Kunden behandeln	56
▪ Mit Referenzen Kunden gewinnen	66
▪ Die Präsentation – Ihr Verkaufsjoker	68

- Woran Sie die Abschlussreife im Verkaufsgespräch erkennen 79
- Wie Sie Ihre Kunden verärgern 81
- Wie Preisgespräche erfolgreich laufen 82
- Ausweichangebote verkaufen 88

Schwierigkeiten erfolgreich meistern 89

- Kommen Sie mit Problemerkunden zurecht? 90
- Unzufriedene Kunden richtig behandeln 97
- Wie Sie sich bei Lieferverzug verhalten 103
- Können Sie absagen? 107

Nach dem Verkaufsgespräch 109

- Wie Sie Ihr Kundengespräch nachbereiten 110
 - Mit Angebotsschreiben überzeugen 111
 - Nachfassen, um Aufträge zu bekommen 117
 - Wenn man einen Auftrag verloren hat 121
- Stichwortverzeichnis 124